NTT DoCoMo

NTTドコモ CSR報告書2005

# 人・社会・地球とつながる私たち

“メビウスの環”

NTT グループ・エコロジー・プログラム

CONTENTS

# 目次


1 目次・編集方針・対象範囲
2 会社概要・業務区域

## ビジョンと体制

3 トップコミットメント
5 ドコモが考えるCSR
7 コーポレート・ガバナンスとコンプライアンス

## 特集

9 私たちがつなぐ社会
11 特集①安定的で信頼性の高いサービスの提供
13 特集②携帯電話を取り巻く社会問題への対応
15 特集③子どもたちの未来のために
17 特集④ドコモ・ハーティスタイル
19 特集⑤社会の環境負荷低減
21 特集⑥循環型社会への挑戦

## 社会性報告

23 ステークホルダーとの関わり
24 お客さまとの関わり
27 株主・投資家さまとの関わり
28 地域との関わり
29 お取引先との関わり
30 ドコモショップとの関わり
31 社員との関わり
33 社会貢献活動

## 環境報告

39 事業活動にともなう環境影響
41 環境マネジメント
43 温暖化防止対策
45 資源の有効利用
46 環境教育
47 目標と実績
48 環境会計

## 経済性報告

50 経済性報告

51 CSRコミュニケーション
53 ドコモグループ各社の取り組み
57 第三者意見
58 社会・環境活動のあゆみ


## 編集方針

NTTドコモグループは、「CSR報告書2005」発行にあたり、以下の方針をもとに制作しました。

●社内のCSR推進への取り組み強化にともない、「社会・環境報告書」から「CSR報告書」と表題を改めました。また、経済性報告を新たに掲載しました。
●グループ報告書として、CSR活動における取り組みを「社会」、「環境」、「経済」という3つの視点から紹介しています。
●特集ページでは、「私たちがつなぐ社会」をメインテーマとし、携帯電話による社会・環境影響（正・負の側面）についての事業における取り組みを紹介しています。
●ステークホルダーからのご意見を事業活動に生かしていく目的で、昨年に引き続き第三者のお立場の方よりご意見をいただきました。

※CSR（Corporate Social Responsibility）：企業の社会的責任
企業がその価値を高めて持続的な発展を続けるためには、単に経済的価値だけを追求するのではなく、多様なステークホルダー（利害関係者）を意識しながら社会的公平性と環境への配慮に取り組むべきだとする考え方。

### 名称の定義について

本編の中において、「NTTドコモ」は（株）NTTドコモを、「ドコモ」及び「ドコモグループ」は、（株）NTTドコモ、地域ドコモ8社、業務委託型子会社7社、地域ドコモ業務委託型子会社21社を示しています。

### 参考にしたガイドライン

●環境省「環境報告書ガイドライン2003年度版」
●GRI※「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002年版」

※GRI（Global Reporting Initiative）：1997年に設立された国際的な団体。環境面だけでなく社会・経済面も含めた全世界で適用可能な持続可能性報告書のガイドラインを作成している。

## 対象範囲

期間：2004年4月1日～2005年3月31日
※一部活動内容に2005年度も含みます。

組織：（株）NTTドコモ、地域ドコモ8社、業務委託型子会社7社、地域ドコモ業務委託型子会社21社
※一部、その他67社（子会社58社、関連会社9社）のデータを含んでいます。

発行月：2005年8月
前回発行：2004年9月
次回発行予定：2006年7月

NTTドコモ環境シンボルマーク

地球 …グローバル
電波 …コミュニケーション
葉 …自然

この3つをキーワードにドコモの環境保護活動の推進を象徴しました。

## 会社概要（2005年3月31日現在）

**社名**　株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
（NTT DoCoMo, Inc.）
http://www.nttdocomo.co.jp/

**本社所在地**　〒100-6150
東京都千代田区永田町二丁目11番1号　山王パークタワー
Tel　03-5156-1111（大代表）

**設立年月**　1991 年 8 月
**営業開始**　1992 年 7 月
**資本金**　949,679百万円（1,070,414百万円）
※（　）内は連結データ

**従業員数**　5,856名（21,527名）
※（　）内は連結データ

**主な事業内容**　当社は携帯電話事業、PHS事業、クイックキャスト事業を主な事業とし、その主要な営業種目は以下の通りです。

**事業内容**

| 事業の種類 | 主要な営業種目 |
|---|---|
| 携帯電話事業 | 携帯電話（FOMA）サービス、携帯電話（mova）サービス、パケット通信サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売 |
| PHS事業 | PHSサービス、PHS端末機器販売 |
| クイックキャスト事業 | 無線呼出（クイックキャスト）サービス、クイックキャスト端末機器販売 |
| その他事業 | 国際電話サービス・無線LANサービス等 |

※無線呼出（クイックキャスト）サービスにつきましては、2004年6月30日をもちまして新規受付を終了いたしました。また、2007年3月31日をもちまして同サービスを終了いたします。
※PHSサービスにつきましては、2005年4月30日をもちまして新規受付を終了いたしました。

## 業務区域

（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ
**業務区域**
東京都、神奈川県、千葉県、
埼玉県、茨城県、栃木県、群馬県、
山梨県、長野県、新潟県

**支店**
丸の内、新宿、渋谷、多摩、
神奈川、千葉、埼玉、茨城、
栃木、群馬、山梨、長野、新潟

**地域ドコモ8社**
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ北海道
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ東北
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ東海
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ北陸
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ関西
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ中国
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ四国
- （株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ九州

**業務委託型子会社7社**
- ドコモ・サービス（株）
- ドコモエンジニアリング（株）
- ドコモ・モバイル（株）
- ドコモ・サポート（株）
- ドコモ・システムズ（株）
- ドコモ・センツウ（株）
- ドコモ・テクノロジ（株）

**地域ドコモ業務委託型子会社21社**
- ドコモサービス北海道（株）
- ドコモサービス東北（株）
- ドコモサービス東海（株）
- ドコモサービス北陸（株）
- ドコモ・サービス関西（株）
- ドコモサービス中国（株）
- ドコモサービス四国（株）
- ドコモサービス九州（株）
- ドコモエンジニアリング北海道（株）
- ドコモエンジニアリング東北（株）
- ドコモエンジニアリング東海（株）
- ドコモエンジニアリング北陸（株）
- ドコモ・エンジニアリング関西（株）
- ドコモエンジニアリング中国（株）
- ドコモエンジニアリング四国（株）
- ドコモエンジニアリング九州（株）
- ドコモモバイル北海道（株）
- ドコモモバイル東海（株）
- ドコモ・モバイルメディア関西（株）
- ドコモモバイル中国（株）
- ドコモアイ九州（株）

その他子会社58社
関連会社9社

## お問い合わせ先


**株式会社NTTドコモ　社会環境推進部**

〒100-6150　東京都千代田区永田町二丁目11番1号　山王パークタワー
Tel 03-5156-1440　Fax 03-5156-0301　E-mail　eco@nttdocomo.co.jp


**ドコモの社会に対する責任に関するホームページ**
http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/

# ドコモは、事業活動の誠実な推進によって暮らしやすい社会の実現に貢献します。

## 人間を中心にした視点に立ち戻って

私たちは創業時から、携帯電話を使って「いつでも、どこでも、誰とでも」コミュニケーションができる社会を実現するために、設備面やサービス面を充実させてきました。そして、日本全国幅広い地域を網羅し、今ではその目標をほぼ達成できました。2004年度からは地震時に被災地のご家族や友人の安否が確認できるiモード災害用伝言板サービスをスタートし、災害時でもご家族や友人と連絡がとれる仕組みで、安心・安全への備えも拡充しました。

その一方で、携帯電話の普及にともなって発生してきた、迷惑メールや携帯電話を使った犯罪などの負の側面への対策にも取り組んでいます。子どもたちに向けた「ドコモケータイ安全教室」の実施をはじめ、法律面や技術面を含めた社会問題に取り組む「モバイル社会研究所」では問題解決に向けた働きかけを積極的に行なっています。

こうした流れの中で、「いつでも、どこでも、誰とでも」という第一のミッションを、次のミッションに切り替えるべき時がきていると感じています。

ところで、私たちは、社会のためにこれから何ができるのでしょうか。今やお客さま個々の要求が明確になり、新しい機能を提供するというこれまでの技術主導だけでは、多様なニーズに応えられなくなってきました。技術開発はこれまで同様に重要ですが、社会が私たちに何を求めているのか、お客さまの声を真摯に受け止め、もっと人間を中心にした視点に立ち戻って、これから進むべき方向性のコンセンサスを作っていきたいと考えています。

## CSRを通して事業の軸を組み立てる

私たちの考えるCSR（企業の社会に対する責任）とは、事業活動そのものを誠実に進め、社会に貢献することです。2004年12月にCSR委員会を発足し、その基本的な考え方をあらためて確認するとともに、それを組織的に推進する体制を整えました。

これは、主に災害対策、環境対策、情報セキュリティ対策、雇用対策など、私たちが当然やるべきこととして、すでに着手してきたさまざまな取り組みを見直すための体制です。社員一人ひとりが事業活動を通してCSRの意識をいかに体現し、社会の中でのドコモの存在価値を問い直すかが大切です。

移動通信サービスは、今や社会に不可欠なライフラインの一つとなりました。安定的で信頼性の高いサービスを提供することが私たちの事業の主軸であることに変わりはありませんが、その礎の上で、2005年度は、私たちが社会に対して何ができるかを真摯に考え、社員みんなでやるべきことを整理し直す時期と位置付けています。CSRは地に足のついたものすごく身近な活動にしなければなりません。社員一人ひとりが自分の役割の中でCSRをどう実現するのかに重点を置いていきます。平たくいえば、「まじめにちゃんと生きようよ」ということに尽きるかもしれません。

TOP COMMITMENT

## 目指すべきは、人々が幸せな社会

2006年度に予定されている携帯電話の番号ポータビリティの導入等を控え、当社を取り巻くビジネス環境は厳しさを増しています。そこで、2004年度には、お客さまのニーズを反映させた端末ラインアップの充実や、積極的な料金体系の見直しなど、「お客さま視点」での改善を実行しました。また、携帯電話が生活・ビジネスにより役立つツールとして活用されるよう、「おサイフケータイ」などの機能の拡充、グローバル事業の拡大、テレビ電話などの映像コミュニケーションサービスの普及にも力を入れてきました。

それと並行して、安心・安全な社会を創るために、医療・介護などの社会面の充実に、また、省エネルギーや自然エネルギー利用、リサイクルなどの環境面の促進にも、可能性をさらに探っています。これまで積み重ねてきた取り組みに満足せずに、今後もさらに安心・安全な社会の裾野を広げていきます。

これから先に目指すべき姿はまだ明確には見えていませんが、ゴールは幸福論のようなものだという気がしています。人が幸せに暮らすために、どんな社会を目標とすべきなのか。携帯電話というツールを通して、私たちはあるべき未来を追求していきます。

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
代表取締役社長

中村維夫

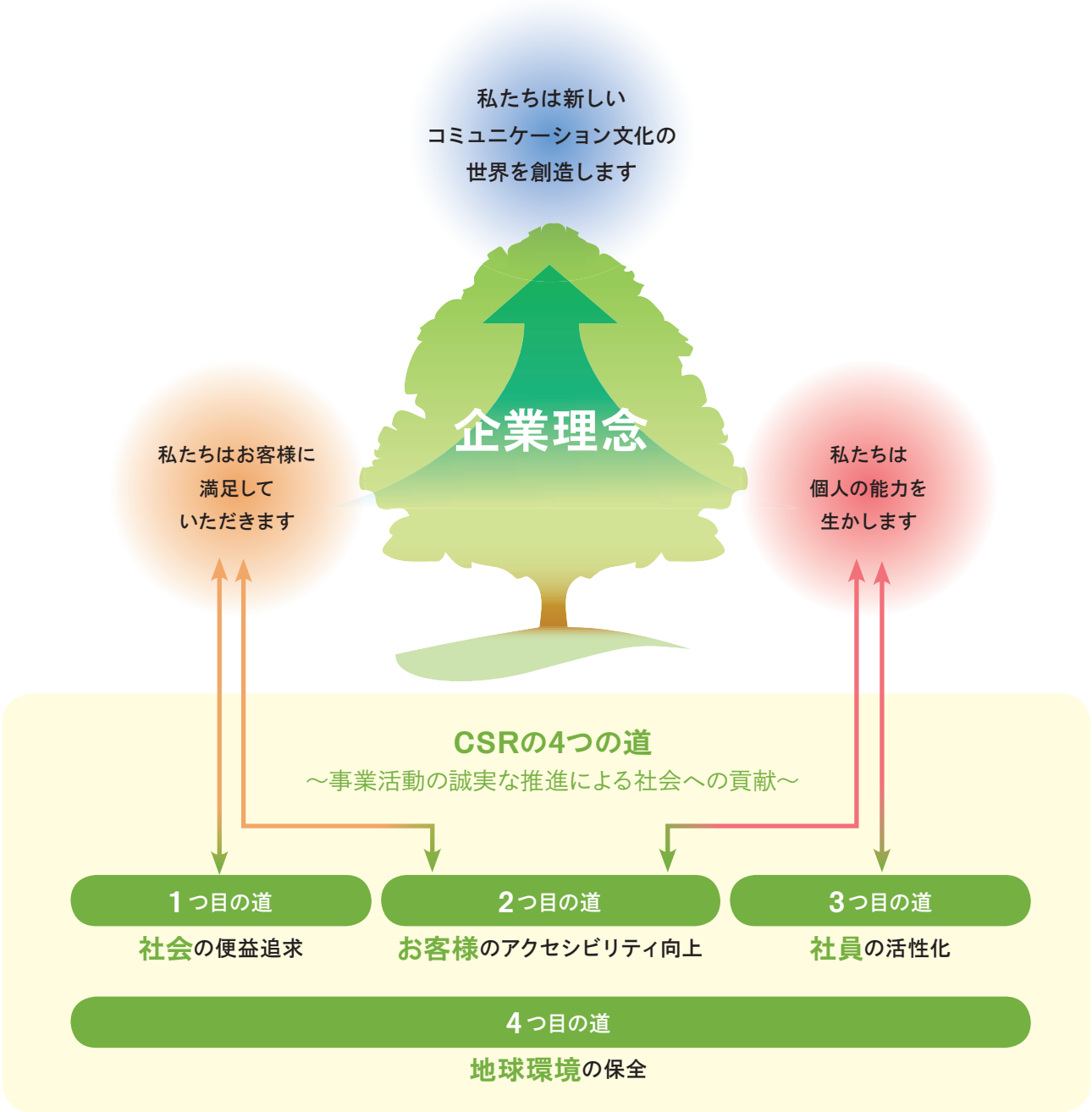
# ドコモが考えるCSR

## 企業理念

私たちは新しいコミュニケーション文化の世界を創造します

私たちはお客様に満足していただきます

私たちは個人の能力を生かします



# 「人とつながり、社会とつながり、地球とつながる私たち」

新しいコミュニケーション文化を創造し、安心・安全な
暮らしやすい社会の実現とともに企業価値を高めていきます

ドコモは社会と共生し、事業活動そのものを
誠実に推進することにより社会へ貢献いたします。
事業の正の側面をより一層充実させるとともに、
負の側面を極力払しょくし、社会から見た価値を高めていきます。
このような取り組みを通して、社員が誇りを持てる企業となり、
あらゆるステークホルダーの皆様から
コーポレートレピュテーションを得ることで
企業活動が持続可能となる、と考えています。

## ドコモならではのCSR活動を地道に推進していきます。

企業評価の視点が変わりつつあります。モバイルマルチメディアの発展を通じて、「新しいコミュニケーション文化を創造する」ことが、NTTドコモの企業理念です。その実現に向け、2004年12月にCSR委員会を発足し、CSR推進体制を強化しています。あらゆるステークホルダーの皆様に対する責任を果たす姿勢をさらに明確にし、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。CSRの取り組みをより一層推進し、事業活動を通じて、安心・安全な社会の実現に向け取り組んでいきます。

NTTドコモ 社会環境推進部長
田中 一俊

# コーポレート・ガバナンスとコンプライアンス

ドコモは、移動通信のリーディングカンパニーとしての社会的責任を自覚し、コーポレート・ガバナンスの充実とコンプライアンス体制の強化を重要な経営課題として取り組んでいます。

## コーポレート・ガバナンス

### コーポレート・ガバナンスの基本姿勢と体制

継続的に企業価値を高めていくためには、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させていくことが重要です。NTTドコモは、コーポレート・ガバナンスの充実を重要な経営課題の一つと捉え、取り組んでいます。NTTドコモのガバナンスは、取締役・監査役制度を軸としています。

取締役会は、必要に応じ柔軟にかつ機動的に開催し、意思決定を常に迅速に行なっています。さらに、取締役会の機動性向上と相互監視機能の更なる強化を目的とし、後述の「執行役員制度」の導入を機に取締役数を従前の24名から13名に大幅に減員しました。

監査においても、社外監査役を3名とし、専門スタッフの充実や子会社の監査役との連携を図ることで、体制を強化しています。

なお、事業の基本方針や重要な業務の執行及びその他の経営に関する重要事項については、代表取締役のほか、執行役員、常勤監査役等が出席する経営戦略会議の諮問を経て、社長または取締役会がその意思を決定する仕組みとなっています。

### 執行役員制度の導入

NTTドコモは、業務執行機能の更なる強化と経営監督機能の一層の充実を図ることを目的として、2005年6月に「執行役員制度」を導入し、新たに執行役員を21名設置しました。

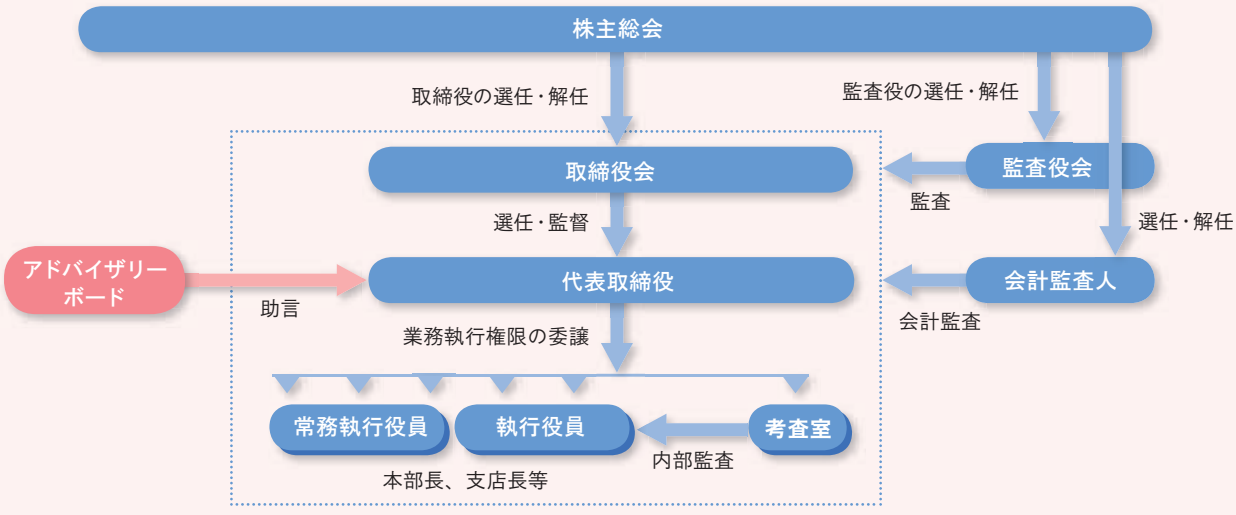
「執行役員制度」の導入により、取締役会の業務執行権限を一部執行役員へと委譲し、取締役会の負担を軽減させることで、取締役会の機動性の向上及び相互監視機能の更なる強化を実現するとともに、責任ある執行役員による、より機動的な業務執行を目指します。また一方で、取締役を兼務する執行役員を8名設置することで、取締役の業務監視が引き続き有効に機能するようにも配慮しました。

### アドバイザリーボード

各界の有識者で構成する「アドバイザリーボード」（原則毎月開催）、「米国アドバイザリーボード」（年2回開催）を設置し、ドコモグループが抱える経営課題等に関する客観的な意見・提案をいただき、事業運営に反映させています。

「i モード災害用伝言板サービス」（2004年1月開始）や、携帯電話のもたらす光と影の両面を広く解明することを目的として設立した「モバイル社会研究所」（2004年4月設立）は、いずれもこのアドバイザリーボードからの提案によるものです。

### コーポレート・ガバナンス体制



## コンプライアンスの取り組み

コンプライアンスに根ざした事業活動への取り組みでは、倫理法令順守のための内部統制システムを導入しました。体制、報告相談システム、緊急事態発生時の対応及び研修実施に関するルールを明確化することにより実効性を高めています。さらに当社グループの企業倫理に関する統一した行動指針として、2005年4月に「NTTドコモグループ倫理方針」を制定し、社外に公開するとともにドコモグループ役員・社員の倫理観の一層の向上に取り組んでいます。さらに、国内外の法規等を踏まえ、会社情報の開示に関わる統制及び手続きを確立し、株主の皆様や投資家の方々などに対して、企業の透明性を高めるべく、適時・適切かつ積極的な情報開示を推進します。

### NTTドコモグループ倫理方針

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法規や倫理の順守）の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10ヵ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取り組みます。

**第１条　法規倫理順守**

私たちはあらゆる法規とその精神を順守し、高い倫理観をもって行動します。

**第２条　お客さま本位の製品・サービス**

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客さま第一」の視点に立ち、価値ある製品・サービスを提供します。

**第３条　お客さまの人権尊重と個人情報保護**

私たちはお客さまの人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

**第４条　企業機密情報の管理と保護**

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

**第５条　情報開示と透明性**

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

**第６条　公正・透明・自由な競争と取引**

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

**第７条　企業市民と社会活動**

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

**第８条　環境への取り組み**

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

**第９条　社員の人権と人格尊重**

私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

**第10条　社内体制とコミットメント**

私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

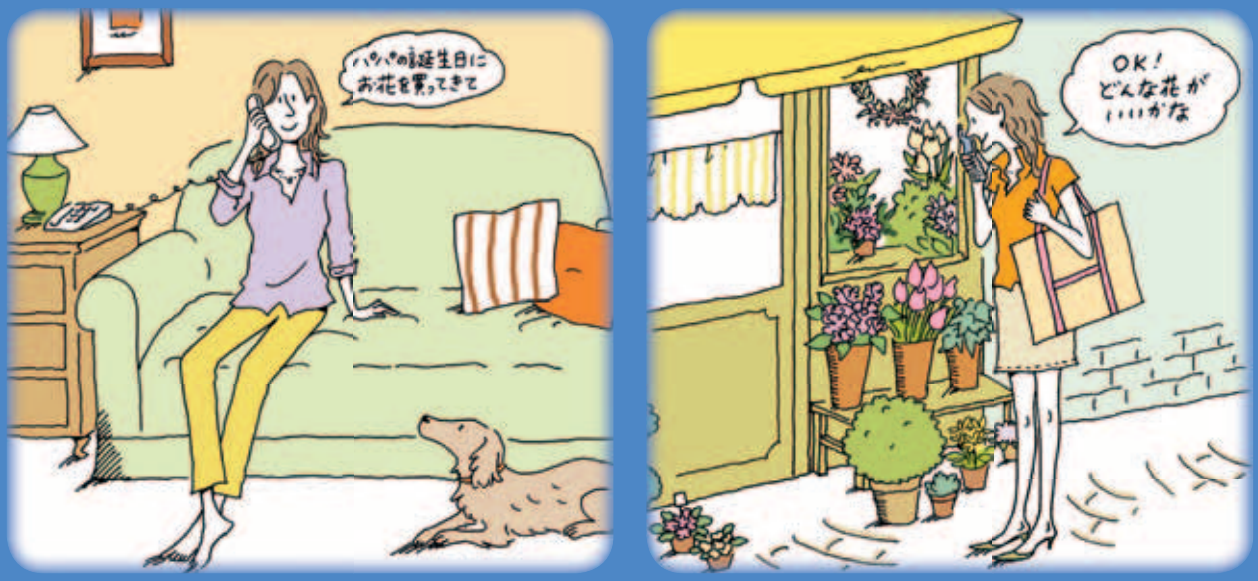
## 情報管理の取り組み

2005年4月の個人情報保護法の全面施行を捉え、個人情報全般の保護について、全社的な方針の策定や、取り組みの体制の管理・指導を行なう部門として、情報セキュリティ部を2004年9月に設置。全社的な情報セキュリティ管理体制の強化に努めています。

➡ 個人情報保護対策については、24ページをご覧ください。

特集

# 私たちがつなぐ社会



ケータイは日々進化し、世帯数でいえば9割以上にまで普及しており、
私たち一人ひとりをつなぐ最も重要なアイテムの一つとなっています。
ケータイやインターネットの著しい発展により、
世の中の便利度はますます高まっています。
しかし、一方では、その便利さを悪用するといった
新しい犯罪が増えていることも事実です。
このように、犯罪などの社会不安、地震などの災害に対する不安、
地球環境に対する不安は、この数年で急速に高まっています。
便利が増している時代。その一方で、不安も増えている時代。
ドコモグループでは、不安を安心に変えるための社会づくりを目指し、
皆様を「あんしん」というインフラでつないでいきます。

## ドコモ「あんしん」ミッション展開中

ドコモグループでは「あんしん」ミッションを展開しています。ミッションとはいわば「社会的使命」です。私たちは、いろいろな「便利」を生み出してきた想像力と実現力を総動員して、「不安を安心に変えていく」という大切なテーマに正面から取り組んでいます。

ドコモ「あんしん」ミッション
みんなが、安心を、携帯できる世の中へ

# 安定的で信頼性の高いサービスの提供

ドコモでは、さまざまな移動通信サービスを安心してご利用いただくため、24時間・365日体制で移動通信設備を監視制御しています。地震などの災害や設備の不具合などの際には、的確な判断により、確実、迅速な対応を行ない、ネットワークの安全性と信頼性の向上に努めています。

## 災害発生時の多様な対応

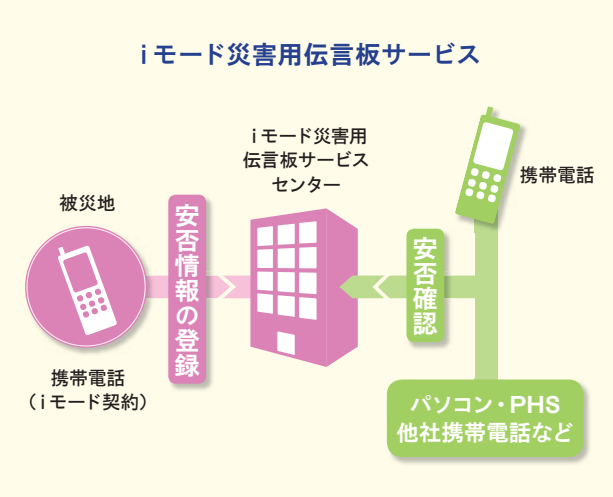
### 災害対策3原則

携帯電話は、人々の生活に欠かせない情報インフラとなっており、災害時には、国の機関・地方自治体の人命救助などに関わる重要な通信機能を担うこともあります。そのためドコモグループでは、災害対策に関し、「通信システムの信頼性の向上」、「重要通信の確保」、「通信サービスの早期復旧」の3原則を掲げ、災害に強い通信ネットワークの構築を図るとともに、ネットワークの安全性と信頼性の向上に努めています。

### iモード災害用伝言板サービス

地震等の大規模災害発生時には、多くの方々が被災地への安否確認などに携帯電話を利用されます。その結果として通信がつながりにくい輻輳（ふくそう）という状態となります。そのような事態に備え、他の携帯電話会社に先がけ2004年1月から「iモード災害用伝言板サービス」を提供しています。当サービスは、被災地周辺の方がご自身の安否情報を登録することで、インターネットを通して、どこからでも、その情報を確認できるというシステムです。登録及び確認の際のパケット通信料は無料にしています。このほかにも、「NTT災害用伝言ダイヤル（171）」の利用を呼びかけるトーキーガイダンスを導入し、災害発生直後の通話集中の回避を行なっています。

また、災害によって既存の基地局が使用不可能・停電になった場合、「移動基地局車」「移動電源車」を被災地に配備し、通信インフラの確保を図っています。




URL http://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/

## 新潟中越地震における対応

2004年10月23日に発生した新潟中越地震において、ドコモグループでは一刻も早い通信サービスの復旧に努めるとともに、地震発生直後に通信の輻輳を回避するため被災地の受信通信に規制をかけ、iモード災害用伝言板サービスへ誘導し、重要通信の確保を図りました。当サービスには、登録・確認の合計件数で約25万件ものご利用をいただきました。また、ドコモショップや避難所では、充電サービスを提供するとともに、携帯電話を設置し、被災者の方の連絡手段としてご利用いただきました。

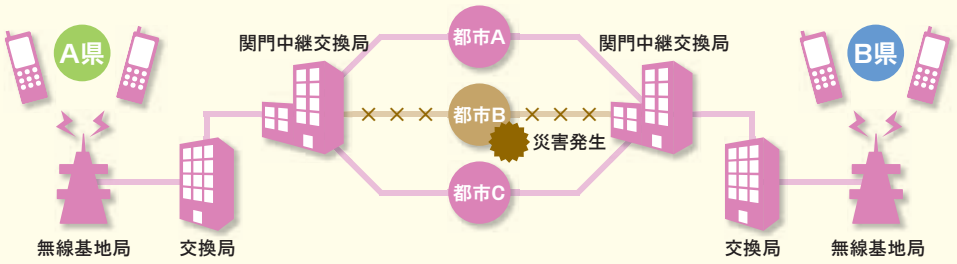
被災地での通信サービスの提供

## 設備・ネットワークの信頼性の向上に向けて

災害や事故などにより、ネットワークの伝送路が部分的なダメージを受けた場合でも、通信自体が途絶えないように伝送路を多ルート化し、迂回可能な伝送路の確保に努めています。また、交換機を分散設置し、バックアップ体制を整備しているとともに交換機を収容する建物は、震度7クラスにも耐えられる構造を採用。基地局鉄塔も震災や強風などに十分に耐えられるよう、独自の厳しい基準に基づいて建設しています。

また、地震などの災害時や人気イベントのチケット販売時などには、一時的に通信が集中し、通話がつながりにくくなることがあります。東京・大阪にあるネットワークコントロールセンターでは、24時間体制で全国の通信状況を監視し、通信量が集中した場合は、迅速に適切な方法で通信量をコントロールしてネットワーク障害などによる通信の麻ひを事前に防止しています。

### 伝送路の多ルート化




災害などにより、基地局と基地局の間の伝送路が部分的にダメージを受け通信自体の断絶や麻ひすることに備えて迂回可能な伝送路を準備しています。

## 常に最高なパフォーマンス維持に努めます

ネットワーク管理で重要なのは、異常を見過ごすことなく、いち早くキャッチし、必要な措置をとることです。ネットワークテクニカルオペレーションセンター（NOC）は、ネットワークがどのような状況にあるのか常に把握し、お客さまへネットワークサービスを最高なパフォーマンスでご提供できるように24時間365日、万全な体制で監視・制御に努めています。万が一、アクシデントが発生しても、情報連絡を急ぎ、場合によっては現地に急行するなど、迅速に復旧活動に努めています。

また、ネットワーク設備を常に最高の状態に維持するために、災害に備えたNOC内の連携訓練を毎朝行なっています。さらには年1回全国規模の演習も実施しています。

左：NTTドコモ NOC 災害対策室長　石川 数義
中：NTTドコモ NOC 企画・総務担当部長　坪井 治
右：NTTドコモ NOC NC企画担当課長　寺本 由雄

# 携帯電話を取り巻く社会問題への対応

ドコモでは、迷惑メールの撲滅に向けた諸施策の強化をはじめ、携帯電話機におけるウイルス対策など、将来必要となるセキュリティ技術の開発などにも積極的に取り組んでいます。さらに、電波に関する法令の順守、人体への影響の研究も進め、携帯電話がよりよく社会と共生できるよう努めています。

## 迷惑メール対策

ドコモグループでは「迷惑メールを送信させない」、「宛先不明メールをドコモでブロックする」、「迷惑メールを受け取らない機能を提供する」という基本方針を下に、迷惑メール撲滅に向けた取り組みを強化しています。

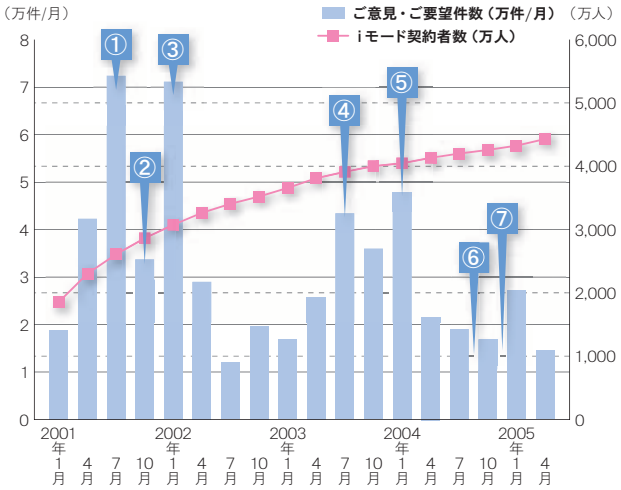
携帯電話・PHSから迷惑メールを送信した契約者の利用停止措置をとった結果、携帯電話・PHSからの迷惑メールは着実に減少しています。

宛先不明メールの多くは、インターネット経由で送られます。このため、プロバイダに対策・措置を講じるよう働きかけると同時に、宛先不明メールを多く含むメールをiモードセンターで受信ブロックしています。

また、お客さまご自身で迷惑メール対策ができるように、ドメイン指定受信など、迷惑メールを受け取らないための機能を提供しています。

なお、迷惑メール対策を業界全体で取り組むべき問題と位置付け、携帯通信事業者各社、国内の主要プロバイダが共同で、2005年3月に「迷惑メール対策グループ（JEAG）」を創設しました。共同作業を通して迷惑メール対策についての統一した方向性を模索し、合意した技術やポリシーを導入していきます。

### 迷惑メール対策とお客さまからのご意見・ご要望件数の推移




① メールアドレス初期値の英数字化（2001年7月）
② 迷惑メール送信業者への法的措置・大量宛先メールの受信ブロック（2001年10・11月）
③ ドメイン指定受信機能の提供（2002年1月）
④ 迷惑メールを送信するiモード契約者に対する利用停止、契約解除を実施（2003年7月）
⑤ iモードメール大量送信者からの受信制限機能の提供（2004年1月）
⑥ SMS拒否機能の提供（2004年9月）
⑦ メールアドレス変更回数制限の提供（2004年12月）

## マナー向上のために

携帯電話の普及にともなって、公共の場所での使用マナーが社会的な問題になっています。ドコモグループでは、テレビCM、小冊子、カタログ、ホームページなどで継続的にマナーの向上を呼びかけています。時と場所によって「マナーモード」で着信音を消す、自動車運転中には「ドライブモード」にする、航空機内や病院等の使用禁止区域では電源を切る、などをお客さまにお伝えしています。また、カメラ付き携帯電話を利用する際にも、周りの方々へのプライバシーに配慮する必要があることも呼びかけています。最近はお子さまが利用する機会も増えているため、ドコモでは子ども向けのホームページ「モバイルひろば」や冊子で、マナーに関する情報を分かりやすく提供しています。

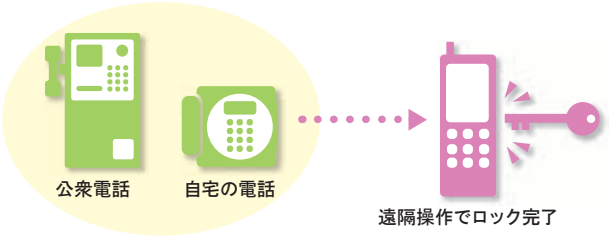
URL http://www.nttdocomo.co.jp/info/manner/

マナーに関するホームページ

## ケータイのセキュリティ対策

「おサイフケータイ」など、携帯電話の高機能化にともない、セキュリティ対策が重要になっています。おサイフケータイのセキュリティ対策として、暗証番号や指紋センサー*1によって第三者の不正使用を防ぐ「ICカードロック*2」、置き忘れや紛失時にもあらかじめ登録した電話番号などから遠隔操作することにより機能を停止する「遠隔ロック*3」などがあります。また近年、携帯電話の世界でも懸念されているウイルスを防御するため、アンチウイルスソフトで実績のあるマカフィー社と共同で、携帯電話用アンチウイルスエンジンを開発し、新製品に採用しました。更なるセキュリティ向上に向け、モバイル機器及びネットワークへの不正アクセス防止技術、認証・暗号技術などに関する研究開発を進めています。

**セキュリティ対策**



指紋センサー

## 電波の安全性について

携帯電話が飛躍的に普及したことにともない、電波の人体・医用電気機器への影響について関心が高まっています。総務省及びWHO（世界保健機関）では、50年以上に及ぶ調査研究の結果、健康への悪影響に関して確固たる証拠は認められないと公表しています。国は、これらの研究結果などに基づいて1990年と1997年に「電波防護指針」を策定しました。この指針は十分な安全率を見込んで定められており、国際ガイドライン*4とほぼ同等の値となっています。ドコモグループでは、この指針を順守して基地局の運用を行なうとともに、携帯電話も指針値を満たしていることを確認しています。さらに、安心して携帯電話をご利用いただけるよう、SAR*5値とSARに関する情報を取扱説明書とホームページにて公開しています。

一方でドコモグループは、携帯電話の電波の安全性を確証する研究に取り組んでいます。2002年からは、他の携帯電話事業者と共同で、携帯電話の電波の生体への影響について検討を開始しており、その一環としてドコモグループは細胞実験を実施し、2005年4月に中間結果を報告しています。さらに、携帯電話の電波が、心臓ペースメーカー等の医用電気機器をはじめ、さまざまな機器・システムに与える影響に関して、関連団体の調査・実験に積極的に協力し、国の指針策定及び規制化に寄与しています。今後も皆様へ正確な情報を随時お知らせするよう、体制を整えていきます。

細胞実験の様子

***1 指紋センサー**
対応機種はF900iC、F901iC、F901iSです。

***2 ICカードロック**
対応機種はF900iC、F901iC、901iSシリーズです。

***3 遠隔ロック**
対応機種はF900iC、901iCシリーズ、901iSシリーズです。

***4 国際ガイドライン**
国際非電離放射線防護委員会（ICNIRP）が作成した指針値（WHOはこの指針値を支持しています）。

***5 SAR（比吸収率）**
生体が電磁界にさらされることによって、単位質量の組織に単位時間に吸収されるエネルギー量。

# 子どもたちの未来のために

ドコモでは、子どもや保護者の方々に携帯電話を安心してご利用いただくことを目的として、ドコモケータイ安全教室や子ども向けの冊子の発行、子ども向けホームページなどの啓発活動を行なっています。また、ご家族の安心を考えた各種サービスの拡充を図っています。

## 正しいケータイ知識を子どもたちへ

### ドコモケータイ安全教室

NTTドコモでは、子どもたちが携帯電話を正しく安全に使うための知識やマナーを教えるドコモケータイ安全教室を開催しています。2005年度は一般公募と東京都教育庁との連携によるモデル校において最大200校で実施する予定です。2005年5月に実施した千葉県柏市内の小学校では先生のご協力のもと、携帯電話を使った体験教室も行ないました。あらかじめ用意しておいたチェーンメールを送り、クイズ形式でその対処法を考えさせるなど、実際の体験を通して、携帯電話の正しい利用法やマナーについての理解を図りました。なお、このような取り組みは非常に社会的関心が高いことから、各教育機関やマスメディアなどから大きな反響がありました。

ドコモケータイ安全教室の様子

### 参加した子どもたちの声

ケータイ安全教室に参加した子どもたち

参加した子どもたちからは、「いろいろなケータイのマナーを知って役に立った。」「特に分かったのは悪い人からのメールはまわさないということ。」「チェーンメールは絶対まわさない。自分でとめようと思った。」「ケータイクイズ・アニメが楽しかった。」「変な人からのメールは無視する!」などの声をいただきました。子どもたちは、ドコモケータイ安全教室を通して、マナーや著作権・チェーンメールの問題などをアニメーションやクイズなどで楽しく学んだようです。

### 啓発ツールの発行

NTTドコモでは、携帯電話を安心・安全にご利用いただけるようさまざまな啓発ツールを配布しています。マナーや携帯電話の未来などを子どもたちに分かりやすく紹介している「ケータイなぞとき探偵団」や、家族みんなで快適に携帯電話をご利用いただくためにさまざまな事例を紹介した「DoCoMo安心ガイド」などがあります。このほか、子ども向けのホームページ「モバイルひろば」を提供しています。

## 子どもたちを守るサービス

子どもが出会い系サイトにアクセスしないか、使いすぎないか、そんな保護者の心配にお応えするサービスを提供しています。あらかじめ決めた額で通話の発信を停止する「リミットプラス」や出会い系サイトなどへのアクセスをフィルタリングする「Kid's iモード プラス」など、各種サービスの充実を図り、安心なケータイライフを広げています。

## こども どこでも ものがたり

NTTドコモでは、NPO法人CANVASと共同で、7歳から16歳までの日仏の子ども40人が参加する国際モバイルワークショップ「こども どこでも ものがたり」を2005年4月に開催しました。これは、子どもたちが携帯電話のカメラ機能で撮影した街の風景などにあわせてフォトストーリーを作成し、その後作品を日仏間で交換し、自国の文化に基づいた写真やストーリーをあてはめ新しい作品を創造するワークショップです。想像力を働かせて、新しい作品を生み出す過程で、子どもたちはお互いの文化の違いを知り、携帯電話を使った新しい表現方法を身につけることができました。また、最新の携帯電話や他国の作品に触れ、子どもたちは終始歓声を上げていました。なお、この取り組みは、外務省やユネスコ等の後援を得るとともに「2005年日・EU市民交流年」記念行事に認定されました。

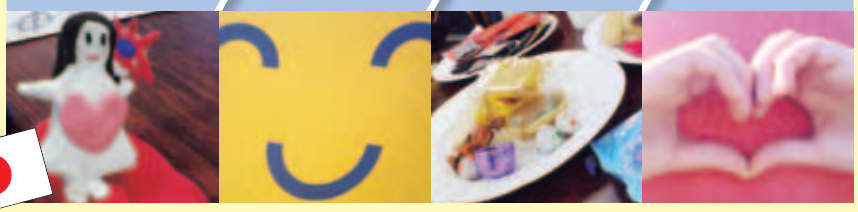
### 日仏ケータイ交流

### こども どこでも ものがたり の作品

フランス

こども どこでも ものがたりのワークショップの作品を紹介します。

上の4コマは、フランスチームが、フランスで撮影・作成した写真とストーリー。その後フランスチームのストーリーにあわせて日本チームが撮影。作り上げたストーリーが下の4コマになります。



日本

ワークショップの作品について URL http://www.k-dcm.net

# ドコモ・ハーティスタイル

ドコモ・ハーティスタイルは、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、人と人、お客さまと私たちドコモとのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする活動です。

## ドコモ・ハーティスタイルの考え方

ドコモ・ハーティスタイルは、ユニバーサルデザインに配慮した「製品・サービスの開発」、手話サポートなど「お客さま窓口の充実」、ハーティ割引など「各種支援施策の実施」という、3本の柱からなっています。すべてのお客さまにご利用いただけることを目指し、製品の企画からお客さま窓口までが、一体となって活動しており、スタッフ一人ひとりへの意識向上を図っています。ドコモグループではこうした施策を通じて、これまで以上にお客さまとの温かい関係づくりを進めていきます。

## 各種支援施策の実施

障害のある方々の行動範囲を広げ、社会参加の一助としてご利用いただけるよう、携帯電話の基本使用料などが割引になる「ハーティ割引（ふれあい割引）」を提供しています。

また、視覚に障害がある方が、携帯電話をもっと便利にご利用いただけるように、点字とCD／カセットテープによる取扱説明書や点字による請求書、点字版「ムーブメント（情報冊子）」をご用意しています。

## 製品・サービスの開発

### 使いやすさに配慮した製品

一人でも多くの方に携帯電話を便利に使っていただけるよう、お客さまの声を生かした製品を開発しています。例えば「らくらくホン」シリーズ。文字の大きさを変更できる機能、通話先にワンタッチでダイヤルできるボタン、メールを音声で確認できる機能など、使いやすさを追求した機能が搭載されています。

また、FOMAのテレビ電話機能を利用して、離れたところにいる支援者が、目の不自由な方を音声で目的地まで誘導するといった「福祉テレサポート」と呼ばれる取り組みを実施しているNPOもあり、新たな利用方法も広まっています。

### 使いやすい製品の研究・試作

製品開発にあたっての第一の課題は、使いやすい製品を求めるお客さまの声です。このため、ドコモショップから届くお客さまの声はもちろん、障害者団体などのイベントやセミナーなどを訪問し、ご意見を直接お聞きします。聴覚の不自由な方へのTコイル・骨伝導レシーバマイク、図形シンボルを用いてコミュニケーションやメールができるシンボルコミュニケーション端末、アイコンを用いてメニュー検索ができるアイコンナビなどは、お客さまの声を基に開発・試作しました。

今後、お客さまのご意見を伺いながら、よりよい製品を作っていきます。

Tコイル・骨伝導レシーバマイク使用イメージ

シンボルコミュニケーション

アイコンナビ機能

※アイコンナビは、株式会社カナックの登録商標です。

## お客さま窓口の充実

### ドコモ・ハーティプラザ

障害のある方や、ユニバーサルデザイン有識者の方々とご意見を交え、企画・設計・施工した「ドコモ・ハーティプラザ」を2004年2月に開設しました。このお店には、常駐する手話スタッフによる応対、点字・英語ツールのご用意、最寄り駅までの送迎サポート、ゆっくり相談サービスなど充実したメニューを整えています。店舗デザイン面でも、出入口から窓口・トイレまでの室内誘導ライン、入口音声ガイド、どなたでも使いやすいトイレなど、きめ細かな配慮をしています。また、視覚・聴覚に障害のある方を対象に、メールの作成方法、テレビ電話のかけ方などを丁寧に説明する電話教室なども開催しています。

### ドコモショップでの取り組み

ドコモショップでは、2003年から手話でご相談に応じる手話サポートテレビ電話の設置と店舗のバリアフリー化を推進し、手話サポートテレビ電話は全国で266店舗※に導入されています。2004年には、外国人のお客さま向けに、テレビ電話を利用して5カ国語で応対するサービスを提供したり、高齢者や障害のあるお客さまが安心してご利用いただける店舗を目指し、関東甲信越の全ドコモショップにサービス介助士の資格を持つスタッフを3名配置、更なる増員を目指しています。また、ドコモショップにおいて、高齢者・障害者にもやさしい店舗づくりを進めるとともに、スタッフを対象にハーティマインド研修を行ない、すべてのお客さまへのサービス向上を図っています。

※ 2005年7月現在

どなたでも使いやすいトイレ

テレビ電話による応対サポート

### すべての人に使いやすいドコモを

ハーティスタイルで難しいのは、多岐にわたる要望をどうまとめて具体化するか、そして必要とする人にどのようにお知らせするか、ということです。各障害者団体のイベントなどに直接足を運び、製品やサービスを紹介すると同時に皆様から意見を聞いてサービス企画に生かしています。第三者的立場の方から、ドコモのユニバーサルデザインへの取り組みが進んでいると評価されることがあります。このように、私たちの取り組みを評価していただくことは、素直にうれしいです。今後はこれを励みに、すべての人から「ドコモって使いやすい、分かりやすい」と言ってもらえるような活動にしていきたいと考えています。

NTTドコモ マーケティング部
平野 大輔

# 社会の環境負荷低減

ドコモは、モバイルマルチメディアを活用し、お客さまの利便性の向上を図るとともに、
省エネルギー・$CO_2$削減や従来使用されてきた資源の節減に貢献します。

## iモードディスパッチシステムによる$CO_2$の削減

### NECフィールディング株式会社 様

ITサポートサービス会社、NECフィールディング株式会社様は、現場で保守サービスにあたるカスタマエンジニア（CE）と作業指示担当者（ディスパッチャ）の連絡を迅速で正確にするとともに、業務全体を効率的に管理するために、2000年9月にiモードを利用した「iモードディスパッチシステム」を開発しました。

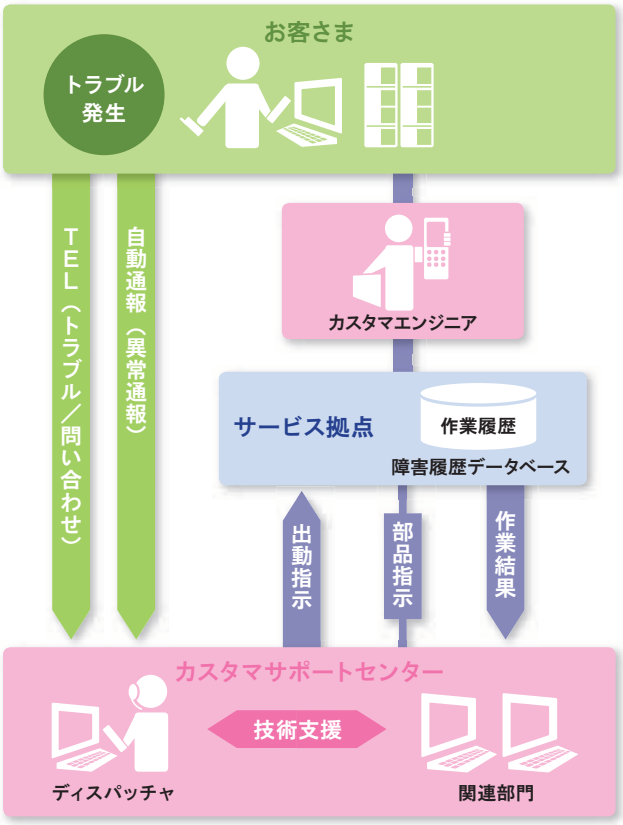
全国133ヵ所に散らばっていた受付窓口を東西2ヵ所のカスタマサポートセンターに集約し全国均質なサービス提供を可能とするとともに、当システムの導入により、迅速で確実な情報伝達とスピーディな対応を可能としました。効率的な作業計画とCE派遣支援が推進された結果、サービスの質が向上。また、作業指示がメールで通達されるだけでなく、お客さまの電話依頼内容も直接確認できるので、迅速かつ正確な情報伝達が可能となりました。

通信コストもCE一人あたり月額2,063円の大幅削減。全体の作業効率の改善により、年間約40トンの$CO_2$削減が図られたという試算結果も出ました※。

第三者機関の顧客満足度調査で第一位の評価を得るなど、確かな実績を上げています。

※ NECソリューション環境負荷評価ツールによる算出

**iモードディスパッチシステム概要**




### エコITソリューションによる顧客満足の追求

iモード対応携帯電話採用の決め手となったのはそのシンプルさですね。操作が非常にシンプルで行きたいメニューに行くための工程が少ないのです。アプリケーションを標準HTML言語で作れることも開発期間の短縮につながりました。

CEからの評判も上々で、ディスパッチャとの連絡時間が短くなったことで、お客さまのところへ速くかけつけることができるようになっただけではなく、聞き間違いがなくなったのも大きい、といわれています。作業効率の改善だけに止まらず環境面で$CO_2$削減も図れました。

NECフィールディング
IT推進部
主任
中島 武 様

## FOMA端末用のマイクロ燃料電池を開発

携帯電話の環境対策の一環として、FOMA端末用のクレードル型マイクロ燃料電池の開発を進めています。2004年9月には最初の試作機を発表、2005年7月には特性を大幅に改善した試作機の発表をしており、2005年度末の開発完了を目指しています。メタノールを燃料として、空気中の酸素との反応（水の電気分解の逆反応）で発電を行ない、接続された携帯電話の電池を充電する仕組みで、18ccの燃料から約6時間分の通話に要する電力が得られます。テレビ電話機能やパケ・ホーダイの導入によって消費電力が増える傾向にあるため、できるだけ安価で環境にやさしい燃料を使って電力を補充できるよう、今後も開発・検討を進めます。

FOMA端末用のマイクロ燃料電池

## 多機能な「おサイフケータイ」で人の移動を効率化&紙資源を節減

お客さまの生活やビジネスに役立つ「生活ケータイ」を目指し、非接触ICカード技術FeliCaを搭載した「おサイフケータイ」による新しいサービスの展開を進めています。携帯電話機にクレジットカード、キャッシュカード、各種会員証の機能を持たせ、支払いや予約購入などが携帯電話だけでできる仕組みです。これにより、人の移動が効率化されて省エネルギーにつながるとドコモでは考えています。また、カードや明細として消耗されていた紙やプラスチックなどの資源も節減できます。

JAL様では、この「おサイフケータイ」機能と「ICチェックインサービス」をあわせて利用し、飛行機の座席予約、決済、搭乗手続きがすべて携帯電話だけでできるサービスを開始しました。空港では、航空券や搭乗券などのチケット発行はいっさいなく、搭乗ゲートの改札機に携帯電話をかざすだけで搭乗可能となり、今までサービスの過程で使用されていた紙資源を削減することができます。

※ FeliCa は、ソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。
※ FeliCa は、ソニー株式会社の登録商標です。

おサイフケータイ機能概要

おサイフケータイ使用イメージ

# 循環型社会への挑戦

循環型社会の実現に向けて、積極的な取り組みを行なうことは企業の社会的責任です。
ドコモでは、回収した携帯電話などを100%資源化するリサイクルシステムを構築し、
さらに環境負荷が少ない携帯電話端末を開発するなど、環境保全を志向した活動を展開しています。

### 回収

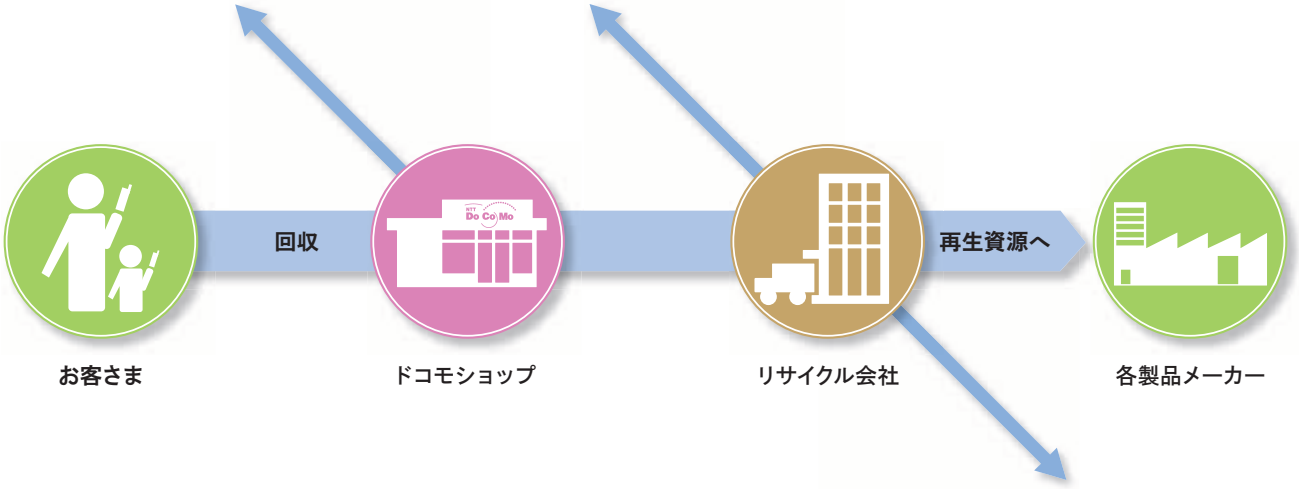
個人情報の保護のため、回収した携帯電話などは、お客さまの目の前で破砕し、リサイクル会社に送ります。

### 分別

集められた携帯電話・PHS・付属品等は、電話機本体や電池パック等に細かく分別しています。

### 中間処理

リサイクル会社では携帯電話などを焼却します。焼却では、有害物質を出さないよう排ガスを約850度で焼却し、発生する熱はサーマルリサイクルしています。焼却した携帯電話などは、破砕し、製錬工程にまわします。



### 転炉

焼却灰は転炉で純度99%の粗銅と鉄精鉱に分離されます。鉄精鉱はセメントの原料になります。

### 精製

粗銅には、純度を高める上で不都合な酸素が含まれているため、精製炉で酸素を取り除き、銅に還元します。

### 鋳造

精製された銅は、電気分解によってさらに純度を高める必要があるため、電気分解に適した電極の形状に鋳造します。

### 電解精製

精製粗銅を電解精製して純銅を取り出します。このとき、精製粗銅に含まれる金・銀なども分離されます。

写真提供：日鉱金属株式会社

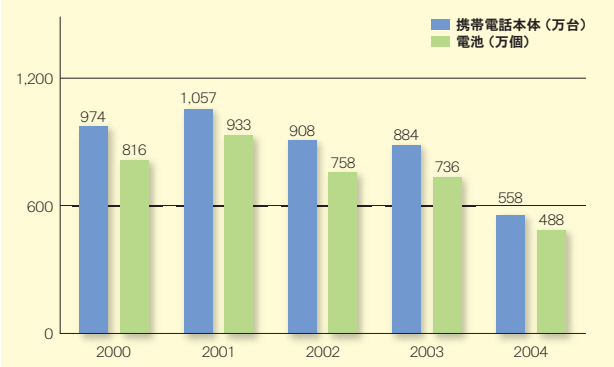
## ドコモケータイリサイクル

ドコモグループでは、1993年より携帯電話の使用済み電池の回収とリサイクルを開始し、1998年からは携帯電話や充電器などのドコモ全製品を回収対象としました。回収した携帯電話・PHS・電池などは、適正処理のもと、100%リサイクルしています。

また、2001年には、移動通信事業者とメーカーが協力し、自社他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、資源の有効活用を推進しています。

近年、高機能化等にともないデータ等の保存用に手元に残されるお客さまが多くなり、回収数は年々減少していますが、回収の呼びかけや、キャンペーンの実施などにより、2004年度はお客さまのご協力のもと558万台（回収率27.8%）の携帯電話を回収することができました。また、お客さまが安心して回収にご協力いただけるよう専用工具を使って、お客さまの目の前で破砕し、個人情報を守っています。

### 携帯電話本体・電池の回収数




### 携帯電話機本体の回収目標

ドコモグループは、ターゲットを絞った回収施策の実施や、お客さまへのPR活動に努め、以下の目標を立て、積極的に回収・リサイクルに取り組んでいきます。

| | | |
|---|---|---|
| 短期目標 | 2005年度 | 30% |
| 中期目標 | 2007年度 | 40% |
| 長期目標 | 2010年度 | 50% |

## 植物原料プラスチックを利用した携帯電話

地球環境に配慮した取り組みの一環として植物原料プラスチックを使った携帯電話を開発しています。2005年4月には、トウモロコシを主原料とした植物原料プラスチックを使用した試作機を開発しました。このプラスチックは、トウモロコシ等から作られるポリ乳酸をベースとしたもので、石油由来のプラスチックにとってかわることにより、石油資源の消費削減や、原料（植物）の炭素固定による$CO_2$排出削減に効果があります。さらに生分解性の特性もあり、リサイクルや計画的な廃棄処理にも適しています。NTTドコモではこれに続き、6月にはケナフ繊維強化バイオプラスチックを使ったFOMAを試作しました。ケナフ繊維強化のプラスチックは、ポリ乳酸に、ケナフ繊維を添加することで、耐熱性や強度を改善したものです。ケナフは、$CO_2$の吸収能力が格段に高いといった特性があり、計画的に栽培することで環境保全効果を期待できる植物といわれます。これらの携帯電話は、愛知万博で関係スタッフの連絡用として実際に使用されており、商用化の検討も行なっております。

植物原料プラスチックを使った携帯電話

ケナフ繊維強化バイオプラスチックを使った携帯電話

# ステークホルダーとの関わり

ドコモは、事業を通じて情報インフラの整備及び社会システムを構築するにあたり、
多様なステークホルダーの皆様との良好な関係構築に努めます。

### お客さま

私たちは、お客さまの満足を第一に考えます。良質な製品・サービスを通して、お客さまとの信頼関係を築いていきます。

### ドコモショップ

私たちとパートナー関係にあるドコモショップは全国に1,370店舗※あり、お客さまとの非常に重要な接点、かつ事業の最前線拠点となっています。

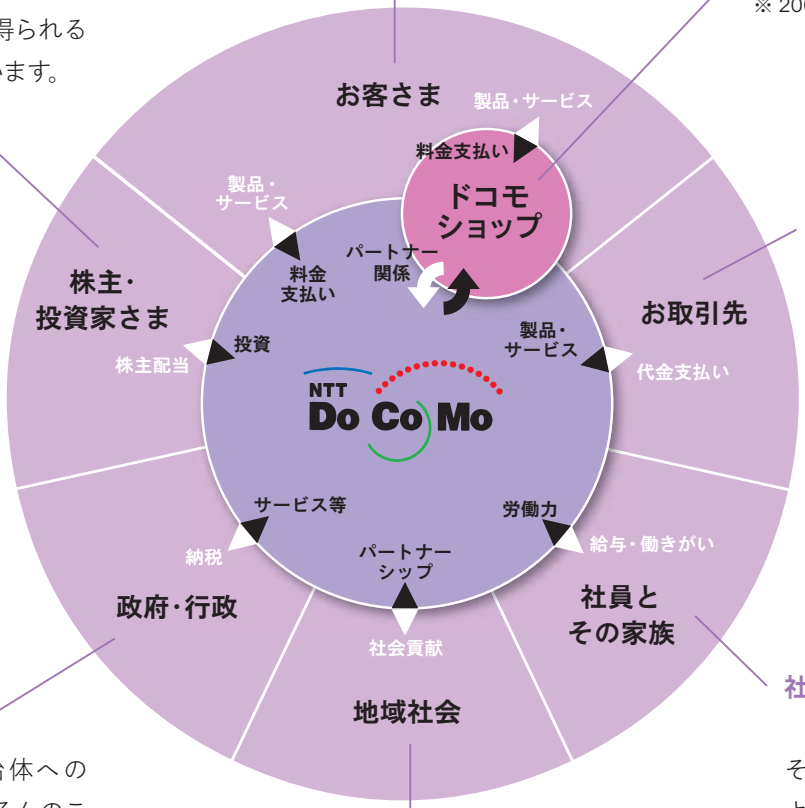
※ 2005年7月1日現在

### 株主・投資家さま

財務情報などの企業情報の適時適切な開示や安定的な利益の還元を通じ、株主・投資家さまの信頼と共感を得られる企業を目指しています。

### お取引先

お取引先との協力体制のもと、グリーン調達ガイドラインに従って、高品質かつ環境に配慮した製品づくりを推進しています。




### 社員とその家族

社員が適正な労働環境で、その能力を十分に発揮できるよう、労働条件・人事制度の整備及び人材育成に取り組んでいます。

### 政府・行政

国や地方自治体への納税義務はもちろんのこと、経済、社会、環境のさまざまな分野で政府・行政と関わっています。

### 地域社会

国内外を問わずグローバルな社会貢献に努めます。さまざまな方面にてNGO・NPOをはじめ地域の皆様と良好な関係を構築しています。

# お客さまとの関わり

ドコモは、お客さま満足を第一に考え、お客さまのニーズ・市場の変化にあわせて、
高品質の製品・サービスを提供します。個人情報保護対策にも万全を期し、お客さまにとって、
いつでも親しみがあり、どこでも頼りになる存在として、信頼される企業を目指します。

## 個人情報保護対策

### プライバシーポリシー

ドコモグループは、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図るため、個人情報保護法、電気通信事業法及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン等の各種法令を順守するとともに、「お客さまの個人情報保護に関するプライバシーポリシー」を公開し、これに従うことを宣言しています。

個人情報のみならず、法人そのほかの団体のお客さまに関する情報についても、個人情報と同様に適正に取り扱っています。

URL http://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/

プライバシーポリシー*1の公開

### 社員・ドコモショップスタッフへの啓発研修

ドコモグループの業務に携わる一人ひとりが、個人情報保護の重要性を認識し、日常業務における個人情報の適正管理の徹底を図るため、社員はもちろん、協力・派遣社員、ショップスタッフなどドコモの業務に携わるすべての関係者がお客さま情報管理研修を受講しています。

研修ビデオやハンドブック、eラーニングなどを通じ、採用時に必ず研修を受けるほか、定期研修も実施し、意識の向上に努めています。また、各組織に情報管理責任者が定められており、管理者向けの研修も実施しています。管理者向け研修では、担当業務で特に注意することなどを盛り込み、社員・スタッフ一人ひとりにお客さま情報管理の重要性について再確認させ、セキュリティレベルの向上を図っています。

【研修用ツール】
・お客さま情報の取り扱いに関するハンドブック
・お客さま情報管理研修用ビデオ
・携帯電話を使った「モバイルラーニング」等

### 情報管理強化への取り組み

ドコモグループでは2005年4月の個人情報保護法の全面施行を受け、2004年9月から順次、NTTドコモ及び地域ドコモ8社に「情報セキュリティ部」を設置し、全社的な情報セキュリティ管理体制の強化に努めてまいりましたが、誠に残念なことに2005年2月に元業務委託先社員によるお客さま情報の持ち出し及び流出事件があったことが判明するなど、皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後はさらにお客さま情報管理の見直しと徹底を図り、より一層の情報セキュリティ体制の強化により再発の防止に努めてまいりますので、更なるご理解とご支援をお願いいたします。

*1 プライバシーポリシー

1. 個人情報の利用目的
2. 個人情報の第三者提供
3. 個人情報の開示・訂正等
4. 個人情報の取り扱いに関する相談窓口
5. 認定個人情報保護団体
6. 安全管理のための措置
7. 従業者及び委託先の監督

# お客さまとの関わり

## ドコモグループのCS推進方針　～お客さま第一の徹底推進～

ドコモグループが掲げる「CS」*1とは、ドコモが提供するすべての製品・サービスにお客さまが満足されることです。「お客さま第一」とは、それを達成するために、すべての事業活動をお客さま志向かつお客さまの視点から考えることです。

## CS（お客さま対応）体制

### お客様相談室

NTTドコモの「お客様相談室」には年間約45,000人のお客さまからご相談・ご意見・ご指摘をいただいています。これらの貴重な情報は、製品開発やサービス改善に生かしています。

### CS情報

お客さま応対拠点のスタッフから、お客さまのご意見などを反映したさまざまな改善要望（CS情報）を収集しています。CS情報は年間約7,000件にも上り、製品やサービス、事業活動の改善に生かしています。

### お客さま満足度調査

重要なお客さま応対拠点であるドコモショップとインフォメーションセンターの応対に関するアンケート調査を実施しています。お客さまからいただく多くのご意見を活かし、お客さま応対サービスの向上に努めています。

### お客さまの声をサービスに生かしてまいります　～「よくあるお問い合わせ一覧／FAQ」サイト～

NTTドコモのホームページ中の「よくあるお問い合わせ一覧／FAQ」サイトでは、DoCoMoインフォメーションセンター等によくご質問いただく内容をご紹介しています。サイトでは、お客さまが検索しやすいように、「キーワード検索」や「カテゴリー検索」ができるほか、「最近多いご質問」では、よりタイムリーなご質問などをピックアップしています。サイトを見ても解決できなかった内容や掲載されていない内容などは、メールでもお問い合わせすることができます。お客さまの声やお問い合わせを更なるサービスの向上に結びつけるとともに、お客さまに分かりやすく情報をお伝えできるよう努めています。

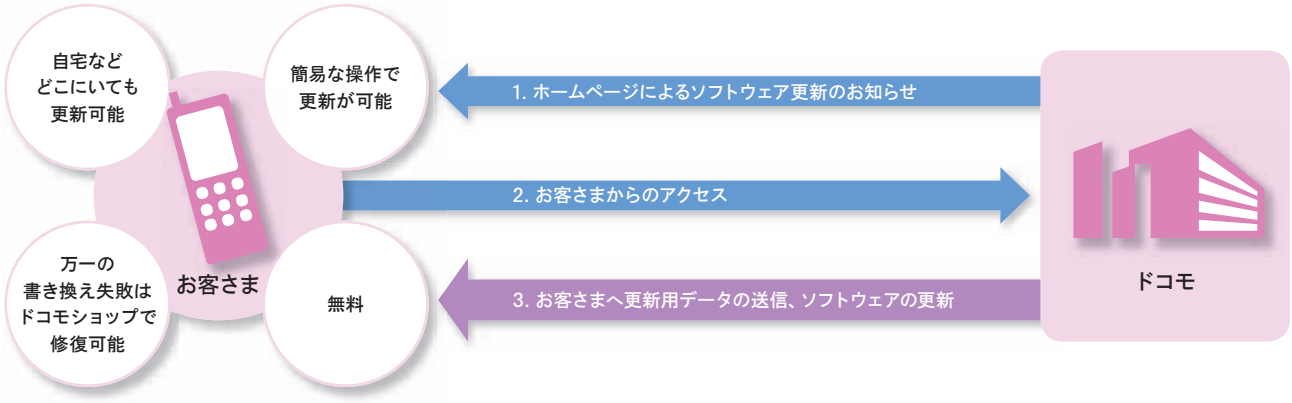
*1 「CS」
Customer Satisfactionの略。
「お客さま満足」を意味しています。

## お客さまの利便性向上に向けて

### 無線によるソフトウェアの更新

携帯電話はパソコンなどと同じように多くのハードウェアとソフトウェアで構成され、複雑なつくりになっています。製品化にあたっては何万項目に及ぶ評価テストを行ないますが、厳重なチェックにかかわらず、予期しなかった問題が起こることもあります。そのため、お客さまからのさまざまなご指摘に対して、原因がハードウェアかソフトウェアかを速やかに究明し、改善を図ります。ソフトウェアが原因のトラブルでは、お客さまの視点に立ったサービスの実現を目標として、無線で最新データをダウンロードする「ソフトウェアアップデート」サービスを提供しています。更新データについてはドコモホームページなどで随時ご案内し、手軽にソフトウェアをダウンロードしていただけます。ドコモグループでは、これからも品質の向上に努め、充実したアフターサービスを提供していきます。

「ソフトウェアアップデート」サービスご利用イメージ




### パソコン向け総合サポートサイト「My DoCoMo」

ドコモグループでは、2005年7月からパソコン向け総合サポートサイト「My DoCoMo」の提供を開始しました。ドコモのお客さまならどなたでもご利用料金の確認や各種手続き（ドコモeサイト）、iモードの設定、プレミアクラブのポイント確認・特典交換、最新情報の提供など、ケータイライフをサポートするさまざまなメニューを無料でご利用できます。もともとパソコン向けサービスは、「ドコモeサイト」「ドコモ料金サイト」「ドコモプレミアクラブ・サイト」など、それぞれ個別のユーザID／パスワードが必要なサイトとして提供されていましたが、「My DoCoMo」では、一度のログインですべてご利用いただけるようになり、お客さまの利便性が向上しました。また、iモードの「オプション設定」をパソコン上で操作できる「iモードの設定・確認」メニューや、お客さまのご利用状況に合わせた「おすすめ情報」の提供など、「My DoCoMo」では、今後もお客さまにより便利で快適にドコモの製品・サービスをご利用いただけるようなサポートメニューを提供していきます。

My DoCoMoサービスイメージ

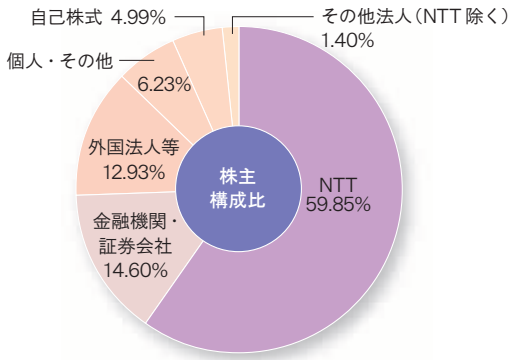
ログイン後TOP画面イメージ

# 株主・投資家さまとの関わり

ドコモは、株主・投資家の皆様の信頼と共感を得られる企業を目指します。そのために、持続的な成長を通じた企業価値の最大化に努めるとともに、経営戦略や財務情報など投資判断に影響を与える重要な企業情報を適時・適切に継続して開示することにより、経営の透明性を高めます。

## 株主・投資家さまへの考え方

ドコモグループは、投資判断に影響を与える重要情報を、株主・投資家の皆様をはじめとするすべての市場参加者が平等に入手できるよう、企業情報を適時・適切に開示しています。情報開示にあたっては、証券取引法などの関連法令や上場諸規則に基づき、公平性を高めるよう努めています。株主の皆様への利益還元については、安定的な配当の継続を基本に連結業績及び経営環境を総合的に勘案して配当を行ないました。自己株式の取得に関しても弾力的な実施を検討しています。




（2005年3月31日現在）
※上記の構成比は、2005年3月末の株主名簿及び実質株主名簿に基づく数値であります。

## 株主さまの利便性向上に向けた取り組み

ドコモグループは、重要情報をすべての市場参加者が平等に入手できるよう適時・適切に証券取引所において開示するとともに報道機関に伝え、NTTドコモのIR情報サイト、Vライブ、ｉモード版IR情報サイトなど独自のツールでも情報を提供しています。また、2002年の定時株主総会からは、パソコンによる議決権の事前行使制度を導入するとともに、2003年からは株主総会当日に出席できない株主さまのためにインターネットによるライブ中継を実施しています。さらに、2004年からは、ｉモードによる議決権事前行使も可能としています。

## 株主・投資家さまとのコミュニケーション

NTTドコモは、株主・投資家の皆様との直接的なコミュニケーションを充実させるために、個人投資家さま向けの説明会やセミナーの開催、IRメールマガジンの発行などを行なっています。2005年6月の定時株主総会後には、併設の「コミュニケーションラウンジ」において、製品やCSRに関するパネルの展示や携帯電話教室を催し、気軽にお問い合わせいただける場をつくりました。こうして寄せられた株主・投資家の皆様の要望・評価は、経営幹部が会社経営の参考にするとともに、社内で広く情報共有し、サービス・業績の向上に役立てています。

個人投資家さま向け説明会の様子

女性個人投資家さま向けセミナーの様子

### IR 表彰実績

IR優良企業賞（日本インベスター・リレーションズ協議会）
インターネットIRベスト企業賞（大和IR社）（2年連続）
日経アニュアルリポートアウォード（日経新聞社）（3年連続）

**ドコモ通信**

株主の皆様とよりよいコミュニケーションを実現するために、「ドコモ通信」を季刊発行し、タイムリーな情報を分かりやすく提供しています。IR情報サイトより、どなたでもダウンロードできます。

**IR情報サイト**

個人投資家の方々の利便性向上のために、IR情報サイト上にある「個人投資家様向けコーナー」を2004年10月にリニューアル。「ドコモ早わかり講座」等を新設し、生きた情報の充実を図っています。

URL http://www.nttdocomo.co.jp/ir/

# 地域との関わり

ドコモは、安全で災害に強い通信ネットワークを構築することで、地域社会の安心・安全の実現に寄与します。また、携帯電話基地局の建設や運営にあたっては、安全対策に万全を期すとともに、地域の皆様との対話を大切にし、皆様のご要望・ご意見を反映した事業の展開を進めていきます。

## 地域への考え方

ドコモグループは、万一の災害に備え、重要通信の確保と的確なネットワークコントロールができる仕組みを構築するとともに、iモード災害用伝言板サービスの提供などを積極的に推進しています。災害に強い情報インフラ基盤を作ることで、安心・安全な地域社会の実現を目指します。またその一方で、教育・文化、スポーツ支援、環境保全、社会福祉などの地域活動に積極的に参加し、よりよい地域とのつながりを育み、地域の方々とのコミュニケーションを深めるよう努めています。

➡ 災害対策については、11-12ページをご覧ください。
➡ 社会貢献活動については、33-38ページをご覧ください。

## ドコモアンテナ・ドコモ中継局建設における地域配慮

### 基本姿勢

ドコモグループは、移動通信ネットワークの拡充のために、ドコモアンテナの適切な設置に取り組んでいます。建設にあたっては、地域住民の皆様、行政をはじめとする関係者の方々へ説明をするとともに、皆様からのご質問・ご要望に対して、常にオープンな姿勢で対応しています。また、皆様に理解をより深めていただくために、ドコモアンテナについて、分かりやすく説明した冊子「ドコモアンテナ設置のお願い」などを作成し、ご説明させていただいております。

ドコモアンテナの建設にあたっては、安定した通信を確保するために各地域に適したタイプのアンテナを選んでいます。いずれのタイプも建築基準法に基づき、十分な構造検討をした上で設計をし、所定の許認可を得て建設されています。また、ドコモアンテナは電波法を順守して運用しております。さらにネットワークテクニカルオペレーションセンターでは、24時間体制でドコモアンテナの監視を行ない、万が一設備に異常を発見した場合は、技術者が迅速に対応する体制を整えています。

ドコモアンテナに関するコミュニケーションツール

### ドコモグループは、社会的責任を果たします

万が一、ドコモアンテナや中継局の倒壊、電磁波による影響等、ドコモアンテナまたはドコモ中継局に関して事故、問題が発生した場合には、その原因を徹底的に究明し、その結果、法的な責任が認められるときは、かかる責任を負うことはもちろん、社会的責任を果たすという見地から、各事案に対して誠意をもって対処いたします。

### ドコモ関西基地局工事における文化財破壊について

ドコモ関西が実施しておりました池田市古江町の基地局工事において、埋蔵文化財を破壊し、周辺にお住まいの皆様方、ならびに関係します皆様方に大変なご迷惑と多大なご心配をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

工事については2005年5月27日より中断しており、今後は工事を中止し行政の指導に基づき原状復帰に努めていくこととしております。

皆様からの厳しいご批判や貴重なご意見を真摯に受け止め再発防止に向け、社内の管理・連絡体制を厳しく見直し、皆様からの信頼を一日も早く取り戻し、社会に貢献できますよう全社員一丸となり全力で取り組んでまいります。

# お取引先との関わり

お客さまへより良質な製品・サービスを提供するためには、お取引先とのパートナーシップの構築が不可欠です。このためドコモでは、お取引先との良好で健全な関係づくりを重視し、長期的に安定した信頼関係を築くように努力しています。

## お取引先への考え方

ドコモグループのお取引先は、通信機器メーカー、メンテナンス・オフィス業務関連会社など多岐にわたります。良質な製品・サービスの提供、省資源・省エネルギーといった環境配慮を進める上で、お取引先のご協力が不可欠です。ドコモグループでは、信頼関係の構築と相互理解の促進に重点を置き、お取引先との良好な関係構築に努めています。

お取引先との関係イメージ

## 良好な関係の構築に向けて

NTTドコモはお取引先との十分な相互理解促進のため、定期情報交換会を実施し、最近のマーケット動向や今後の事業展開などについて意見交換を行なっています。また、サプライチェーンマネジメント推進の一環として、納入サプライヤさまの工場視察や意見交換会を通じて、環境配慮を含めた製品の品質向上とパートナーシップの強化を図っています。

定期情報交換会

## 調達ポリシー

ドコモグループでは、国内外のサプライヤさまに対してオープンで透明性のある機会を提供しています。市場原理に基づいて、ビジネスニーズに適する競争力ある製品を調達します。「提案募集プロセス」、「サプライヤ提案プロセス」、「引き続く購入プロセス」の3つを基本プロセスとした調達を、オープン・フェア・内外無差別に行なっています。

## グリーン調達ガイドライン

ドコモグループでは、グリーン調達[*1]を実施しています。安全で環境負荷の少ないリサイクルが容易な原材料を選定するとともに、化学物質などの含有禁止リストを作成し、サプライヤさまにご理解・ご協力をいただいています。また、サプライヤさまの環境マネジメント、製品アセスメントへの取り組み状況に応じて、調達先の選定などを行なっています。

➡ グリーン調達ガイドラインについては、42ページをご覧ください。

*1 グリーン調達

地球環境保全に取り組むことを目的とし、環境にあたえる負荷が少なく安全性の高い原材料・部品・製品を選択し、積極的に調達すること。

# ドコモショップとの関わり

お客さまの接点となり、お客さまのご意見やご相談の窓口となるのは、ドコモショップなどの販売店です。
このためドコモでは、販売店スタッフに対するさまざまな研修、電話によるサポートなどを実施し、
お客さまにご満足いただけるサービスの提供に結びつけています。

## ドコモショップへの考え方

ドコモの製品・サービスは、ドコモショップをはじめとしたキャリアブランドショップ、量販店等を通じてお客さまへ提供されます。特にドコモショップでは、携帯電話の使い方を無料でお教えする「電話教室」*1、故障時の即時修理などのアフターサービスにも力をいれ、販売拠点としてだけではなくお客さまとの重要な接点と位置付けています。

電話教室

### ドコモショップにおける取り組みについて

**企業責任の遂行**

- 無料充電サービス（1997年から）
- 携帯電話教室の開催（2000年から）
- 電話帳やメール等のメモリーコピーサービス（2001年から）
- 手話サポートテレビ電話の設置（2003年から）

**店舗設計面での配慮**

- 店舗のバリアフリー化推進（2003年から）
- ユニバーサルデザイン・ショップ「ドコモ・ハーティプラザ」の開設（2004年）

**スタッフ応対力の強化**

- スタッフ向け資格制度の導入（2001年から）
- サービス介助士資格者*2を配置（2004年11月から）等

## ドコモショップスタッフ教育の実施

お客さまによりよいサービス等を提供するために、ドコモショップスタッフに対して、さまざまな研修を実施しています。ドコモショップスタッフは、携帯電話全般に関する総合的な知識が必要なため、販売はもちろん、CS向上やお客さま情報管理に関する研修を受けています。また、高齢者・障害者の方々への心遣いと誠意を持った応対ができるよう、ハーティスタイルに関する研修も行なっています。新人スタッフには基礎知識や応対マナーなどを、スタッフリーダーや店長向けの研修ではコーチング研修やマネジメント研修など、職務経験やスキル別の研修も実施し、スタッフのスキルアップを図っています。

## 代理店110番センター

ドコモショップスタッフの相談窓口として、年中無休で対応する「代理店110番センター」を設けています。110番センターでは、事務処理や製品・サービスに関する問い合わせから料金照会・収納などまで、多彩なスキルを身に付けたスタッフが対応しています。

2004年は、センターのスタッフとドコモショップスタッフとが積極的に意見交換をし、ドコモショップスタッフのニーズに応えられるようサポート体制を見直しました。また、ドコモショップの店長に代理店110番センターの日常業務を見学してもらう機会を設け、交流を深めています。

*1 電話教室
主に携帯電話の初心者の方を対象に、ドコモショップスタッフが講師となり、無料で携帯電話やメール、iモードの使い方を、分かりやすく説明しています。※店舗により一部実施形態が異なります。

*2 サービス介助士資格者
高齢な方や障害をお持ちのお客さまをお迎えするために必要な、介助の知識や技能を習得するための民間資格。

# 社員との関わり

ドコモでは、社員一人ひとりが最大限の力を発揮できるよう、社内環境を整備しています。
今後も、社員が明るく活気にあふれ、いきいき活躍できる風通しのいい企業風土をつくっていきます。

## 人材の多様性の推進

### 多様な人材の配置

ドコモグループでは、社員一人ひとりが最大限の力を発揮することで、組織や会社全体の力を高め、社員とドコモがともに成長すると考えています。この考えをもとに、多様な人材を確保し、適材適所の配置と、能力開発の推進、そして適正な人事評価により、社員の能力・意欲を最大限引き出します。

### 女性の人材活用

人材の多様性を生かしたマネジメントは、企業の競争力を高める課題の一つと捉え、女性が活躍できる職場づくりを推進しています。また、Japan Women's Innovative Network（今後の女性キャリアについて検討する団体）への加盟や国際女性ビジネス会議の後援などで、積極的な情報収集とネットワーク構築を行なっています。

### 仕事と家庭の両立

意欲ある人材が家庭と仕事を両立できるよう、育児や介護の支援制度を充実させています。育児のための休職は子が生後満3歳まで、短時間勤務は生後満6歳まで取得可能であり、介護のための休職は約1年6ヵ月、短時間勤務は介護のための休職期間とあわせて3年間取得可能です。なお、休職中の社員には各職場から必要な情報を提供し、円滑な職場復帰の支援を行なっています。そのほか、ライフプラン休暇などの制度も整備しています。また、社内イントラネット上に「子育て応援サイト」を開設し、育児休職などの取得支援に向けた情報提供の取り組みや次世代育成支援に基づき策定した行動計画を着実に推進していきます。

### 障害者雇用

ドコモグループでは障害者の社会的自立を考えており、多くの障害者がさまざまな職場で業務に従事しています。2004年度末現在、NTTドコモの障害者雇用率は法定雇用率（1.8%）、全民間企業平均（1.46%）を上回るレベルにあります。今後も社外の障害者採用Webの活用や障害者就職説明会などに参加し、積極的な雇用を推進します。

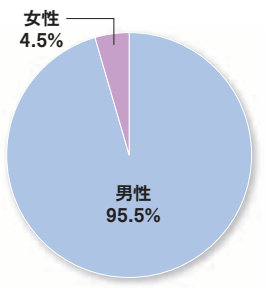
### 社内公募制度

積極果敢に取り組むチャレンジ精神旺盛な人材を発掘・配置するため、2001年より「社内公募制度」を導入しました。社員は、特定の専門スキルが必要とされる事業や新規ビジネス分野へ、自発的にエントリーすることができます。

### 人事評価制度

2001年4月に、社員の職務遂行の結果である「業績」とその業績達成につながる「行動」に着目した成果・業績重視の人事評価制度を導入しました。この制度では、評価基準をオープンにしたうえで、上司との面談を通して目標を設定します。成果は適正に評価し、社員のやる気の醸成を促進しています。

#### 役付任用者の男女比率




※ 主査以上の役付任用者数の比率（2005年3月末現在）

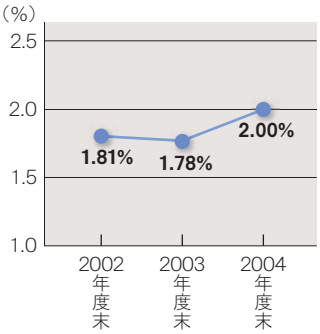
#### 育児・介護関連制度利用者数

単位：人

| 制度 | 2002年度 | | 2003年度 | | 2004年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 出産休暇 | 36 | (0) | 47 | (0) | 61 | (0) |
| 育児休職 | 63 | (1) | 73 | (1) | 81 | (1) |
| 育児のための短時間勤務（特別勤務） | 17 | (0) | 27 | (0) | 36 | (0) |
| 介護休職 | 2 | (2) | 2 | (2) | 3 | (2) |
| 介護のための短時間勤務 | 1 | (0) | 0 | (0) | 1 | (1) |

※ 数値は、当該年度中に各制度を取得した社員数
※ 年度をまたがって取得している場合は各年度でカウント
※（ ）は男性社員数【再掲】

#### 障害者雇用率



## 能力を引き出す人材育成

### 個人の能力を引き出す人材育成

ドコモグループは、事業運営の根幹は「人材」にあるとの認識に立ち、多様化・高度化するお客さまニーズに的確に応え、企業の継続的発展と新たな成長領域にチャレンジできる人材の育成を行なっています。社員が主体的・能動的に能力開発に取り組み、社員の能力開発サイクルを継続させるために、きめ細かな仕組みを整え、必要な支援を実施しています。

### クロスファンクショナルなコミュニケーションづくり

職場の活性化、組織を超えたコミュニティやコミュニケーションの創出を目指し、社員活性化コンサルタントの導入、「トーロンの日」（社員と経営幹部との意見交換）、「ドコモゼミナール」（社員と社外有識者との意見交換）等を実施しています。

## 人権教育

ドコモグループでは、人権問題を自分自身の問題として受けとめ、あらゆる差別を「しない」「させない」「許さない」という信念を確立するため、人権教育を行なっています。NTTドコモでは、社員一人ひとりが人権問題に対する認識と理解を深めるため、いつでも人権啓発研修ができるよう人権啓発室のホームページ上に社内イントラネットを活用したeラーニング研修を掲載し、啓発に努めています。

## 福利厚生・健康管理

### 福利厚生制度

ドコモグループでは、健康増進施策、住宅関連施策、レクリエーション施策などの福利厚生制度のメニューを整え、社員各人がライフスタイルや必要性に応じたメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。また、社員とその家族の豊かな活力あふれる生活のため、ライフプランセミナー等をはじめとしたさまざまな支援メニューも用意しています。

### 健康管理体制

近年、仕事にストレスを感じている人が増加しています。ドコモグループでは、安全衛生法に定めた健康診断を実施するほか、社員の健康管理のサポート体制を構築しています。社員が充実感、創造的な活力を持って働くことが、ひいては事業の活力を生むこととなります。また、「心の健康の保持促進」を企業における健康管理の重要な課題と捉え、メンタルヘルスについても配慮しています。

### 仕事だけでは得られない貴重な体験　～休暇制度を有効活用して子育てを～

子どもは3男3女の6人。休暇をとったのは、妻の入院で子どもを世話しなければならなかったためです。2ヵ月も仕事を離れるのは不安でした。上司や部下に対して申し訳ない気持ちがありましたが、上司は快く承諾してくれました。部下は大変だったと思いますが、家族や地域と向き合うことで、仕事だけでは得られない貴重な体験ができました。また、子どもを通して、人生を何重にも楽しんだ感じがします。ドコモは社員を理解してくれる懐の深い会社だと、身をもって体験しました。

NTTドコモ
プロダクト部
第三商品企画
担当部長

武田 出

武田 出さんとご家族の皆様

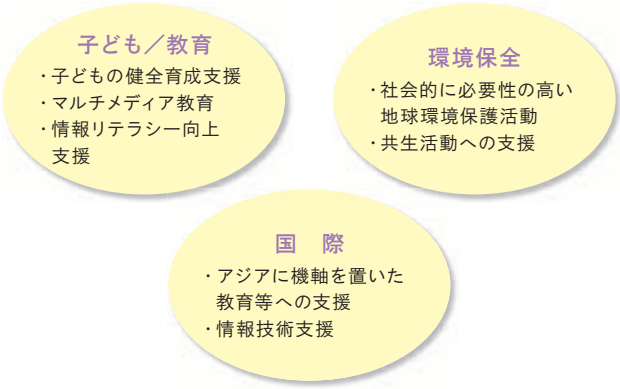
# 社会貢献活動

ドコモは、良き企業市民として社会に貢献するために、国内・海外で積極的に社会貢献活動を行なっています。子どもの教育支援、環境保護などの分野でドコモグループらしい活動を展開し、各地域で豊かな信頼関係の形成を目指しています。社員のボランティア活動支援も推進しています。

## 社会貢献活動の考え方

「すべての人が豊かで暮らしやすい安心・安全な社会」を実現するために、社会から求められる責任（CSR）を果たしていきます。私たちは多くのお客さまに支えられて、移動通信サービスを提供しています。企業として、国際社会の一員として、また一市民として、誠実に地域・社会へ働きかけ、社会貢献活動を通して人と人をつなぎます。

そして、ドコモグループはいつまでも社会から信頼され敬愛される企業を目指します。




上記3重点領域とともに、高齢者、障害を抱えた方への支援や安心・安全に携帯電話を利用していただける環境づくりに積極的に取り組んでいます。

## 2004年度活動概要

2004年度、ドコモグループでは「子ども／教育」「環境保全」「国際」を重点分野として、さまざまな社会貢献活動を実施しました。

子どもの健全育成を目的としたスポーツ教室では、サッカー・野球・テニスの教室を開催し、多くの子どもたちが参加しました。スポーツ以外でもマルチメディアや音楽の教室を開催し、子どもたちの学ぼうとする姿勢を応援しました。

環境では、「ドコモの森」を新たに3ヵ所設置し、計26ヵ所となりました。このほか、社員ボランティアによるエコツアーとして富士山の清掃活動を実施しました。

国際貢献では、タイ王国の子どもたちによりよい学習環境を提供するため、1998年より日本とタイ王国のNGOへの支援を通じ、学校建設を支援しています。また、リユース・パソコンを寄贈し、IT教育支援も行ないました。

2004年度は大規模災害の復興支援にも取り組み、新潟中越地震では義援金、社員募金による支援を実施しました。また、インド洋大津波では金銭的支援に加えて、無線設備の寄贈、学校再建支援などの物的支援も行ないました。

これらの社会貢献活動の支出は、NTTドコモ及び地域ドコモ8社で総額約99億円となっています（支出額には環境保全及び社会貢献と認識する広告経費を含む）。

## 2005年度の方針

豊かで暮らしやすい安心・安全な社会を実現するためにドコモができること、そして、ドコモらしい活動を展開します。

2005年度は、特に子どもに焦点をあてた活動を進めていきます。具体的には、行政の教育機関と連携した「ドコモケータイ安全教室」や親子で参加する「親子マルチメディア教室」、日本とフランスの小中学生がiモード携帯電話を活用し、異文化理解とデジタル表現力を促進する国際モバイルワークショップ「こども　どこでも　ものがたり」を開催します。これらの活動では子どもたちが安心してケータイやインターネットを使いマルチメディアの便利さや楽しさを学んでもらうことを目的としています。

また環境保全に対する貢献活動としては、「ドコモの森」の全国展開を実施します。2005年度には、新たに3ヵ所の「ドコモの森」を実施する予定です。また、2004年から進めているインドネシア・スマトラ島北部のアグロフォレストリー事業も継続して展開していきます。

地域への貢献活動では、社員によるボランティアと会社が一体となった活動を展開していきます。

## 子ども教育支援

### 親子マルチメディア教室

iモードメールやインターネット、パソコンでイラストを描くなどのマルチメディア体験を通して親子のふれあいの機会をつくることを目的として、2000年度から「親子マルチメディア教室」を毎年開催しています。2004年度は最新の携帯電話機能を使い、親子でテレビ電話を楽しんだり、画像やイラストを活用して4コマまんがを作成するプログラムを実施。2004年9月から2005年1月にかけて、関東甲信越地区の1都9県の10ヵ所で開催しました。

親子マルチメディア教室

### ドコモスポーツ教室

2002年から、地域に根ざした活動としてドコモスポーツ教室を継続的に開催しています。2004年度、野球教室は千葉県、神奈川県、東京都で計5回実施し、総勢5,600名以上の子どもたちが参加。サッカー教室は、7月から10月まで埼玉、長野、群馬、栃木の4県で計18回開催し、毎回200名を超す小学生が参加しました。テニス教室は、11月の全日本テニス選手権開催期間の2日間に行ない、両日100名以上の子どもたちが参加。各教室には、ドコモの野球部員、サッカー部員、テニス部員がボランティアで参加しています。

ドコモ野球教室

### 教育の場の提供

2004年度から、「教育と探求社」が運営する「クエストエデュケーションプログラム」に協賛・協力しています。「現実社会を教室へ」をコンセプトに、中学・高校の授業にインターンシップとして企業が入り、生徒たちが実際のビジネスや社会の仕組みを学ぶのをサポートする試みです。サービス開発やマーケティングの課題に対し、生徒たちがアンケートの実施・分析を行ない、それに基づいた企画立案、プレゼンテーションをする授業です。今後も教育の活性化と人材の育成に貢献するために、この活動を継続していきます。

授業の様子

### 未来ミュージアム

創立10周年の2002年から、「ドコモ未来ミュージアム」を毎年開催しています。子どもたちが将来「こうなってほしい」と思うことや「こうしたい」ということを自由な発想で描いた絵を募集し、審査員が入選・入賞作品を選出します。2004年度は、過去最高となる2万5,252点の応募があり、184点を入賞・入選作品に選出しました。

将来を担う子どもたちの豊かな創造性を引き出し、夢と大きな可能性を支援するために、今後も継続していきます。

ドコモ未来ミュージアム特別授業の様子

# 社会貢献活動

## 国際貢献活動

### スマトラ島・アグロフォレストリー事業支援

2004年度から、国際環境NGOコンサベーション・インターナショナルを通して、スマトラ島北部地域における環境保護活動を支援しています。スマトラ島では、1970年代より森林伐採や農業地への転換により年間約2.5%という速さで急速に森林破壊が進んでおり、伐採が始まる前に比べてすでに60%もの森林が失われています。現地の人たちが森林伐採以外の収入で生活が営めるように、コーヒーの木などの植林を進めるとともに、農業技術や収穫物管理技術の教育、収穫物の販路開発などを行ない、地元のコミュニティとの協働で持続可能な仕組みづくりを進めています。

事業地の様子

### タイ王国の学校建設支援

1998年からNGOと協力して、タイ王国のチェンマイ県とウドンタニ県での学校建設を支援しています。2004年度までに7校の校舎や寮を建設しました。2005年3月には、IT支援の試みとしてリユース・パソコンを22台寄贈。今後は他の学校へも拡大する予定です。また、2005年度にはインド洋大津波の被害を受けたタイ南部の保育園、小・中学校の校舎再建への支援を計画しています。

支援により完成した学校

### インド洋大津波復興支援

2004年12月のインド洋大津波による被災地への復興支援として、ドコモグループは総額3,000万円相当の義援金・社員募金の寄付及び物的支援を実施しました。また、物的支援の一環として、電気通信分野専門NGOを通じてインドネシア・アチェ州ロックスマウェ市にFMラジオ局を建設し、被災者への情報提供支援を行なっています（2005年6月開局）。被災からの復興には長い年月がかかることが予想されるため、今後も継続して支援を行ないます。

FMラジオ局の建設

### 現地の方たちと持続可能な仕組みづくりを

本プロジェクトは、貴重な動植物の生息地でもあるスマトラ島北部の豊かな生態系の復元を目指し、生物多様性保全と地域住民の生活向上を目的とした再植林活動の実施を目的としています。

現在までに、植林事業の準備段階として、現地コミュニティや地域関係者との協議、植林地の土壌準備、養樹園の建設、苗の選定・購入などのほか、初期段階の二酸化炭素バイオマス分析を実施しました。川の水量の低下によって水を十分確保することが困難になるなど障害もありますが、現地住民の理解と協力の下に順調に育苗作業を進め、植林活動を実施しています。

コンサベーション・インターナショナル・ジャパン
日本プログラム代表
日比 保史 様

## 自然環境保護活動

### ドコモの森

ドコモグループは、1999年より自然環境保護活動の一環として、「ドコモの森」づくりを実施しています。林野庁の「法人の森林」制度と（社）国土緑化推進機構の「緑の募金」制度を活用し、ドコモグループの社員や家族が森の整備に取り組み、自然に触れながらボランティア意識を高めるとともに、地域の方々との交流の場としています。

「ドコモの森」は海外も含め現在26カ所で、総面積は約82ha（東京ドームのグラウンド面積（1.3ha）の約63個分）となりました。今後は、地球温暖化防止の観点から、計画を早め、京都議定書第1フェーズ終了である2012年までに全国47都道府県すべてにドコモの森を設置することとしました。なお、2012年までには総面積約160ha、$CO_2$総吸収量は約6,000tを超える見込みです。



間伐の様子

ドコモの森分布図

①山口県:ドコモ徳地滑松の森
②神奈川県:ドコモ丹沢清流の森
③北海道:ドコモ樽前の森
④香川県:ドコモ柏原ふれあいの森
⑤石川県:ドコモ垂氷の森
⑥徳島県:ドコモ四国阿波竜王の森
⑦三重県:ドコモ桜番所の森
⑧埼玉県:ドコモ都幾川三境の森
⑨千葉県:ドコモ鹿野山の森
⑩栃木県:ドコモ日光丹勢山の森
⑪長野県:ドコモとよた山の森
⑫茨城県:ドコモ八溝の森
⑬新潟県:ドコモ苗場やすらぎの森
⑭群馬県:ドコモ群馬の森
⑮東京都:ドコモ奥多摩の森
⑯山梨県:ドコモふれあいの森
⑰愛媛県:ドコモ四国伊予星流の森
⑱広島県:ドコモ中国安芸野呂の森
⑲滋賀県:ドコモ近江奥島の森
⑳北海道:ドコモ青山の森
㉑宮城県:ドコモ大和松倉の森
㉒高知県:ドコモ四国土佐いの元気の森
㉓佐賀県:ドコモ嬉野広川原の森
㉔秋田県:ドコモ岩見三内の森
㉕岡山県:ドコモ美作の森
㉖インドネシア:スマトラの森

### ドコモの森の取り組み

● ドコモの森実施概要（2005年7月現在）

- 実施開始　1999年5月
- 実施箇所　26ヵ所（24都道府県及びスマトラ島北部）
- 面積　約82ha
- 生息樹数　約203,000本
- 植樹数　約78,000本（再掲）

※$CO_2$吸収量については、京都議定書目標達成計画参考資料を参考に、一定の前提で試算

### ドコモの森につつまれて

体感気温は40度。うだるような初夏の陽射しと蝉しぐれに包まれながら、間伐班としてうっそうと茂る森に入り、ノコギリを手に作業しました。足元の土は湿気を帯びており、運動不足の私は両足が踏ん張れず苦戦を強いられました。

自然の営みに対し、私たちの一生はほんの一時にしか過ぎません。自然と人間が永年に共生できるよう、本活動を継続することの大切さを改めて感じました。

2005年5月に東京から赴任した私にとって、初めての支店行事参加となったのですが、今後もドコモの森を自然とみんながふれあえる場として生かしていければいいなと思います。

NTTドコモ 山梨支店
企画総務部
伊藤 正浩

# 社会貢献活動

## 社員ボランティア

### 社員ボランティア活動の概要

「社員一人ひとりが社会に貢献してほしい」との思いから、社員の社会貢献活動の表彰制度やボランティア休暇を設け、ボランティア参加を推進しています。NTTドコモでは1996年3月に「ドコモボランティアクラブ」を設立し、体験会などの開催、イントラネットによる活動報告など、情報交換の場を提供、まだ活動体験のない社員へのきっかけづくりなど、多彩な活動を継続的に展開しています。2004年度はドコモグループ社員延べ21,055人がボランティア活動へ参加しました。

### 富士山エコツアー

ドコモ・システムズ（株）の呼びかけで、ドコモグループ社員を対象とする「富士山エコツアー」を年2回実施しています。富士山の環境保護活動を継続している「NPO法人富士山クラブ」とのパートナーシップのもと、「富士山再生・富士山を世界遺産登録しよう」を合言葉に、清掃活動を行ない、自然とのふれあいを楽しむ日帰りツアーです。2004年度は8月と10月の2回開催され、計260名以上が参加しました。

富士山エコツアーの様子

### フェアトレード商品販売会

2004年12月、国連の「経済・社会開発のための国際ボランティア・デー」に合わせ、社内でフェアトレード商品販売を実施しました。「フェアトレード」とは途上国の生産者が適正な利益を得て自立し、生活改善ができるよう配慮した商品販売の仕組みです。私たちが商品を購入することで生産地に対する社会貢献につながります。当日は社員もボランティア販売員として協力しました。

フェアトレード商品販売会

### スペシャルオリンピックス冬季世界大会

2005年2月長野県で開かれた知的発達障害のある方々の「スペシャルオリンピックス冬季世界大会」。86の国・地域から選手約1,900名、コーチ約800名、ファミリー約1,000名を迎え、約10,000名のボランティアが大会を支えました。NTTドコモ長野支店からは社員がボランティア参加。車両の誘導、シャトルバスの案内、報道の対応など精力的に活動しました。

### ボランティアに参加して

長野支店では、2005年スペシャルオリンピックス冬季世界大会に、計177人の社員ボランティアが参加しました。大勢の社員が積極的に参加し、社員の活力、行動力を非常に感じました。雪も降りしきるなか、厳しい環境でのボランティア活動となりましたが、誰一人としていやな顔ひとつせず、笑顔までものぞかせながら黙々と働くその姿は、とても輝いていました。そして、誰もが、ボランティアが終われば、何事もなかったように淡々と通常の業務に戻っています。ボランティアとは別に特別なものでない、日常のごくありふれたワンシーン。知識としてばかりではなく、本当に実感した今回のボランティアでした。

NTTドコモ
長野支店長
落合 正

## モバイル・コミュニケーション・ファンド（MCF）

### 事業概要

ドコモグループは、創立10周年記念事業の一環として2002年7月に「NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（MCF）」を設立。21世紀のモバイル・ユビキタス社会における情報通信の発展と、豊かで健全な社会の実現に寄与することを目的に、賞の授与、団体の助成、アジアの学生への奨学金助成などの活動を展開しています。

2004年度には、従来継続されてきた6つの事業に加えて、「学校ビオトープ全国モデル校づくり」への助成を新たに開始したほか、市民活動団体助成に関しては「子どもを守る」をキーワードとした新たな取り組み、寄付事業に関しては新潟中越地震やインド洋大津波への緊急災害支援を実施。今後も、社会貢献活動の積極的な取り組みを進めていきます。

URL http://www.mcfund.or.jp

### ドコモが目指す社会の実現に向けて

MCFでは、アジアからの留学生に対する奨学金や「子どもを守る」市民活動団体への助成など合計7項目の多彩な支援事業を行なっています。ドコモが抱く社会貢献の意思を、企業ではないNPOという立場で形にしていくことが当法人の役割であると考えています。MCFのようなユニークなスタンスで活動するNPOは、他に例がありません。そのため、これまでは常に模索しながらの事業運営でしたが、設立4年目を迎えた今年は内外へのアピールも意欲的に行ない、ドコモが目指す社会の実現に向けて頑張ります。

MCF
左:山崎 美紀
中:小林 賢輔
右:星野 紫穂

### ドコモ・モバイル・サイエンス賞

日本国内における移動通信の発展と若手研究者の育成を目的として、毎年広く公募し、優れた研究成果・論文などに対して表彰を実施しています。第3回の2004年度は、先端技術部門では大阪大学教授 三瓶政一氏、基礎科学部門では名古屋工業大学助教授 王建青氏、社会科学部門では一橋大学イノベーション研究センター教授ジェフリー・ファンク氏を優秀賞として選出し、2004年10月に授賞式を行ないました。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞授賞式

### 学校ビオトープ全国モデル校づくり

2004年度から、（財）日本生態系協会の協力を得て、「学校ビオトープ全国モデル校づくり」の支援を始めました。子どもたちが自然生態系の仕組みを学習する場として、「ビオトープ」を作っていたり、具体的な計画を進めている学校に助成をします。助成校の選出にあたっては、保護者や地域住民の積極的な参加があること、学年や科目を問わず幅広く応用されていること、より広い視点での環境保護活動が実践されていることなどに審査の重点が置かれます。2004年度は合計10校に助成を実施しました。

ビオトープづくりの様子

# 事業活動にともなう環境影響

ドコモは移動通信サービスを通じて、社会の情報通信インフラを担っています。
事業活動にともなう各段階での環境負荷を正確に把握することに努め、その負荷の低減、
さらには移動通信サービスでの環境貢献を重要な課題であると認識しています。

## IN PUT

資源

### 研究開発

| | | |
|---|---|---|
| 電力 | 総使用量 | 37,758 MWh |
| 燃料 | ガス | 5,609 千$m^3$ |
| 水 | 上水 | 127 千$m^3$ |
| | 中水 | 30 千$m^3$ |

### オフィス

| | | |
|---|---|---|
| 電力 | 総使用量 | 238,541 MWh |
| 燃料 | 自動車 | 2,864 kℓ |
| 燃料 | 重油 | |
| | 軽油 | |
| | ガス | |
| 水 | 上水 | |
| | 中水 | |

製造　研究開発　ドコモ　オフィス

## OUT PUT

産業廃棄物
$CO_2$

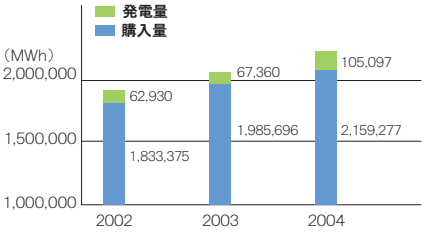
### 研究開発

| | | |
|---|---|---|
| 温室効果ガス | 電力 | 14,273t-$CO_2$ |
| | 燃料 | 10,988t-$CO_2$ |
| 廃棄物 | | |
| | 一般廃棄物発生量 | 118t |
| | 産業廃棄物発生量 | 29t |

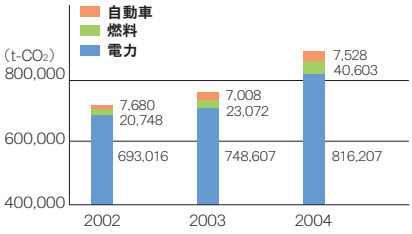
### オフィス

| | | |
|---|---|---|
| 温室効果ガス | 電力 | 90,168t-$CO_2$ |
| | 自動車 | 7,528t-$CO_2$ |
| 燃料 | | |
| 廃棄物 | | |
| | 一般廃棄物発生量 | 3,957t |
| | 産業廃棄物発生量 | 354t |

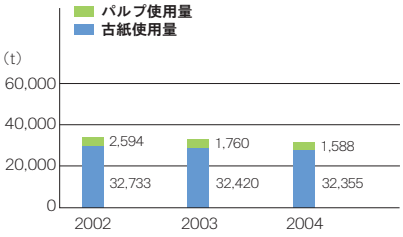
### 電力使用データの推移

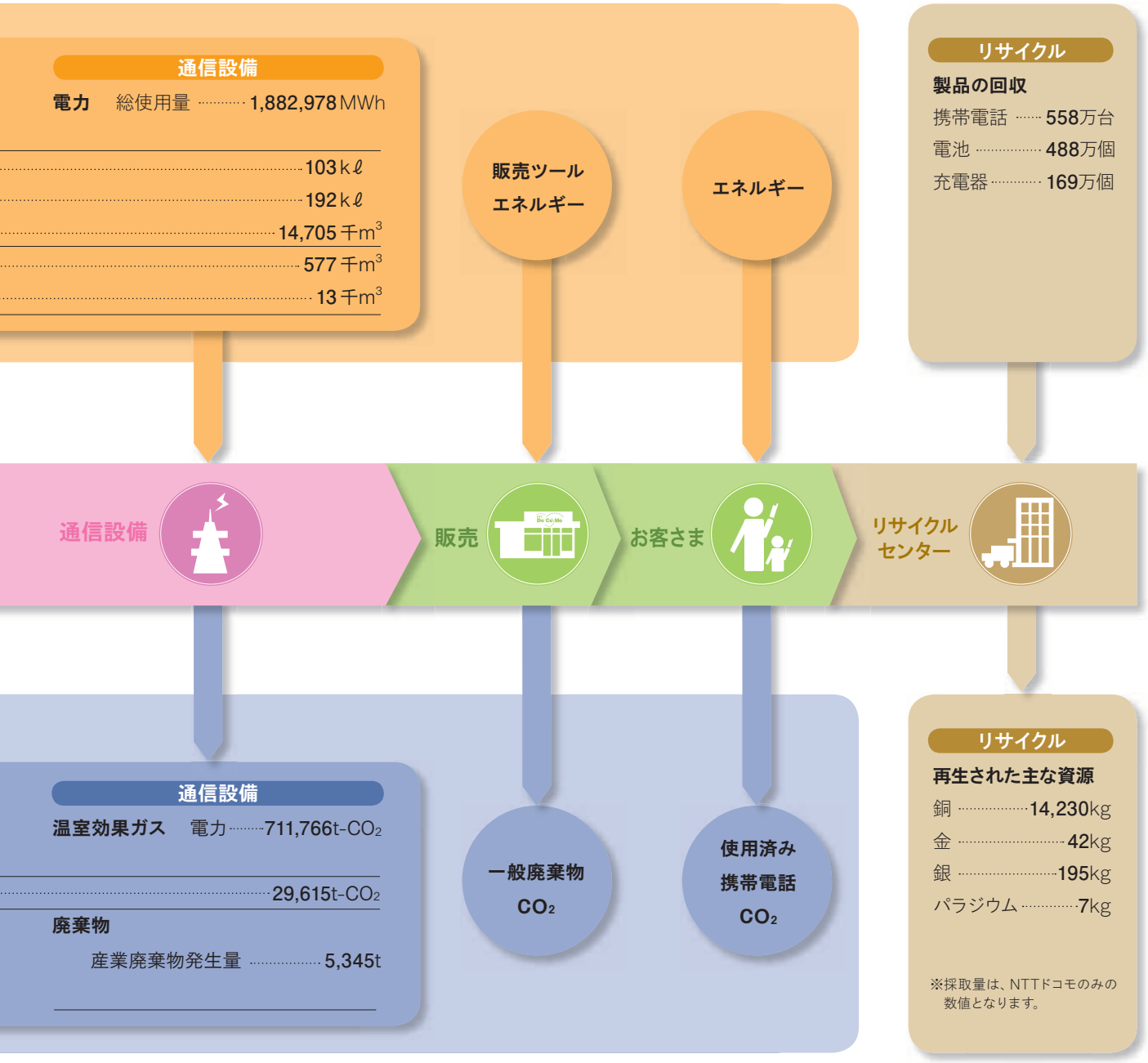



### 温室効果ガスデータの推移

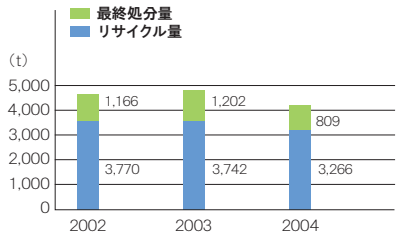



### 紙資源使用データの推移

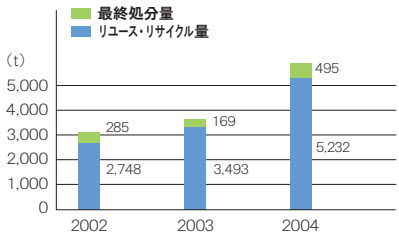




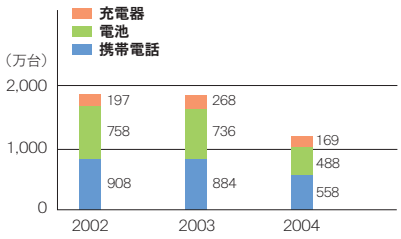

### 一般廃棄物データの推移




### 産業廃棄物データの推移




### 製品の回収データの推移




※小数点以下四捨五入しています

# 環境マネジメント

環境保全を志向する社会システムの構築を支援することは、経営の取り組むべき最重要課題の一つと認識しています。このためドコモ環境憲章を基本理念とし、具体的な行動指針を定めた環境方針に則り、事業活動のあらゆる側面で環境保全に配慮した活動を行なっています。

## 環境保全活動への考え方

NTT（持株会社）を核とする情報流通企業NTTグループでは、地球環境保全活動を取り組むべき重要課題の一つとして認識し、環境保全戦略として1999年に「NTTグループ・エコロジー・プログラム21*1」を制定しました。ドコモグループではこれを踏まえて、「ドコモ環境憲章」を制定し、基本理念・基本方針を社内外に明らかにして活動を推進しています。さらに、具体的な行動指針として、ドコモグループ各社で環境方針を定め、環境保全に取り組んでいます。

## 環境マネジメントシステム

ドコモグループでは、ドコモ環境憲章の確実な実行と効果的な環境保全活動を推進するために、グループ各社による独自の環境マネジメントシステムを構築し、取り組んでいます。また、年数回、ドコモグループ社会環境全国連絡会を開催し、グループ各社との情報共有を行なっています。

### ドコモ環境憲章

#### 基本理念

私たちドコモグループは、事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境にやさしい社会システムの構築に貢献します。

#### 基本方針

**1 企業責任の遂行**

いつも人とともにある移動通信サービスを提供するものとして、事業活動が環境に与える影響について予測・評価し、その未然の防止と迅速な解決に努めます。また仕入先・工事会社・販売店等の各企業と協働的な取り組みを推進します。

**2 人と自然にやさしい社会システムの構築**

モバイルマルチメディアの技術と開発力を生かし、環境にやさしい社会のシステムを積極的に提案し、環境問題の解決に参加します。

**3 地球市民としての地球環境保護・共生活動への支援**

資源の効率的利用と環境への負荷低減を目指した地球環境保護・共生活動*2を支援します。さらに世界の人々と協力し、地球生態系の保全と再生に貢献します。

1999年6月制定

*1 NTTグループ・エコロジー・プログラム21
持続可能な社会づくりに貢献するためのNTTグループの環境保全コンセプト。「NTTグループ地球環境憲章」「環境保護における地域貢献」「最先端技術の研究開発」の3本柱によって構成されている。

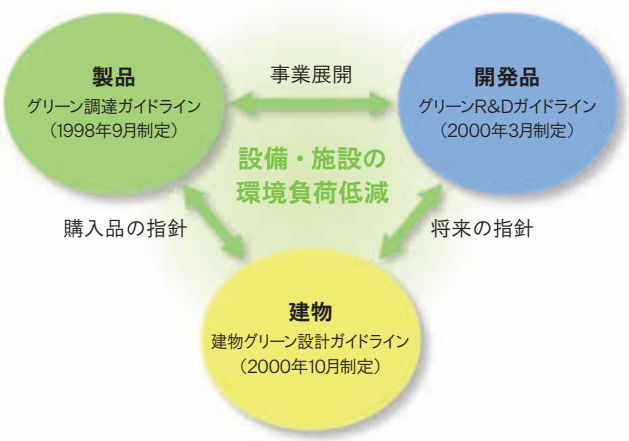
*2 共生活動
人と自然との調和のとれた共生社会への実現に向けた活動。

## 環境マネジメント

### 3つのガイドライン

ドコモグループは、NTTグループ制定の3つのガイドラインをもとにした独自詳細版を作成し、活動を推進しています。

- ●グリーンR&Dガイドライン：サービス、システム、製品の研究開発にあたって「環境負荷の低減」を具体的に実践することを目的として制定した指針です。
- ●建物グリーン設計ガイドライン：建物の建設･運用に関してエネルギー消費、廃棄物の抑制等を目的とした指針です。
- ●グリーン調達ガイドライン：環境に配慮された製品や資材の調達に関しての指針です。




URL http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/eco

### ISO14001ドコモグループ全社認証取得

ドコモグループでは、環境マネジメントシステム構築の一環としてISO14001の認証を取得しています。1998年にNTTドコモ資材部が取得したのを手始めに、ドコモグループ各社が順次認証を取得し、2005年1月現在で、ドコモグループ連結37社全社で認証を取得しています。

### 内部環境監査

環境マネジメントシステムの適切な運用及び向上を図るために、質の高い内部環境監査を実行しています。NTTドコモでは監査スタッフは、内部環境監査員の中から最高経営層によって直接任命され、クロスチェックシステム[*1]で独立性の高い監査を実現しています。

また環境監査結果は、環境マネジメントシステムの見直しに反映させています。

### 法規制などの順守

ドコモグループでは、環境関連法令、条例を順守します。省エネ法、大気汚染防止法、廃棄物処理法、PCB特別措置法などの各種法令･条例に関して、該当する設備ごとに監視測定項目を定め、定期的に測定を実施しています。

## 環境リスクマネジメント

### リスクマネジメント

事業活動にともなう各段階での環境負荷を正確に把握することに努めています。環境リスクについては、環境管理マニュアルに基づいて、緊急事態などにともなう環境影響を予防する手順を確立し、研修を実施しています。

### PCB廃棄物管理

「PCB特別措置法」に従い、撤去したPCBを厳重に保管･管理しています。PCB管理では、各社の「PCB物品管理手順細則」で、保管･管理対象物品、保管場所、保管･管理方法、処分や緊急時の対応などの詳細までを定めています。

*1 クロスチェックシステム
NTTドコモでは、独立性の高い監査の実現のため、所属する部門とは異なる部門による監査を行なっている。

# 温暖化防止対策

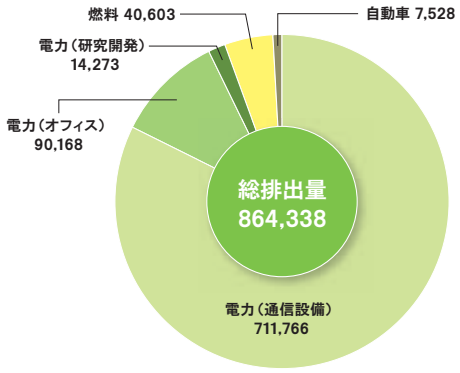
ドコモは、地球温暖化防止に向けて、独自の目標値を設定し、$CO_2$などの温室効果ガスの排出量削減を目指しています。事業系・オフィス系両方で使用される電力の削減、自然エネルギー及び、低公害車の導入、施設の環境配慮設計など、複合的に取り組みを進めています。

## 温暖化防止への取り組み方針

世界規模で深刻な問題となっている地球温暖化。その解決のために国際的な協議のもと策定された京都議定書が、2005年2月16日に発効されました。日本が世界に約束した目標は、温室効果ガス排出量6%の削減です。

ドコモの温室効果ガス排出量は、携帯電話契約数の増加にともなう設備拡充を背景に、年々増加しています。ドコモでは、2010年度の自然体ベースの予測排出量から少なくとも15%以上削減することを目標に定めました。少しでも温暖化の原因となる$CO_2$などの排出を抑えるために、省エネルギー対策を進めるとともに、自然エネルギー利用も促進していきます。

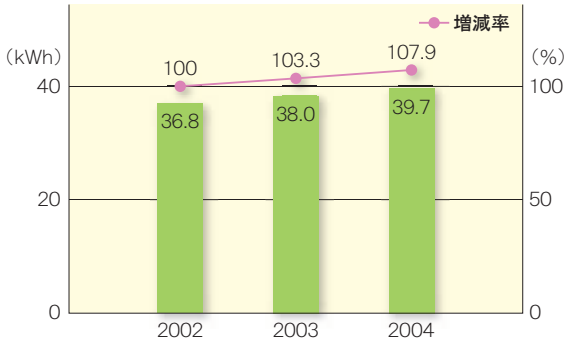
**排出源別$CO_2$排出量（t-$CO_2$）**
（ドコモグループ）




## 通信設備における温暖化防止対策※

ドコモグループでは、温暖化防止に向けて省エネルギー対策を進めています。2004年度、通信設備などの事業系電力使用量は、前年度比9.6%（1契約あたり4.6%）増加しました。これは携帯電話契約数が5.4%増えたことと、FOMAサービスの設備拡充等によるものです。省エネルギー対策の効果によって契約数の伸び率に対する電力使用量の増加は抑制されましたが、今後とも自然エネルギーやコージェネレーションシステムなどの導入を積極的に推進し、更なる温暖化防止に取り組みます。

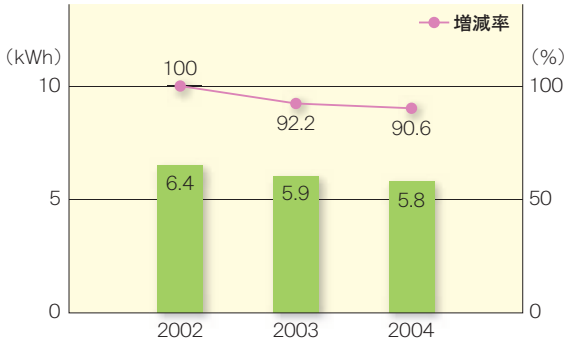
**通信設備における1契約あたりの電力使用量**
（ドコモグループ）




## オフィスにおける温暖化防止対策※

オフィスで消費する電力は、事業の総使用電力中12%ほどです。社員一人ひとりが温暖化防止への意識を持つよう働きかけ、OA機器の電源オフ、退室時の消灯、冷暖房の適切温度設定、省エネルギー型機器購入など、省エネルギーに取り組んでいます。2003年度には使用量では前年度比1.9%（1契約あたり7.8%）削減を達成しましたが、2004年度は事業活動の増加等もあり、前年度比で使用量が3.0%増え、1契約あたりでは1.7%の削減となりました。

**オフィス電力における1契約あたりの使用量**
（ドコモグループ）




※1契約あたりの電力使用量については、携帯電話事業各社における契約数の考え方の統一に合わせ再集計しています。

## 低公害車の導入

ドコモグループでは、$CO_2$排出抑制のために、低公害車の導入を積極的に進めています。2004年度は344台を新たに導入し、総数1,377台、全社用車の63.2%になりました。車両使用時のアイドリングストップの徹底も目指し、駐車場のポスターや車内のステッカーで周知を図っています。

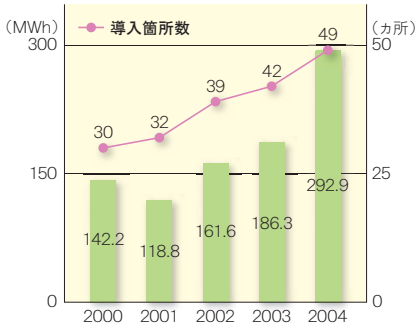
## フロン・ハロンの使用抑制

オゾン層破壊物質であるフロンやハロンなどの新規使用を継続的に禁止し、フロンの代替として窒素ガスを使用しています。ハロン消火設備が設置されていた自社ビルでは、新ガス消火設備に順次更改しました。NTTドコモでは、2004年度に「中野ビル」で更改し、すべての自社ビルで完了しました。

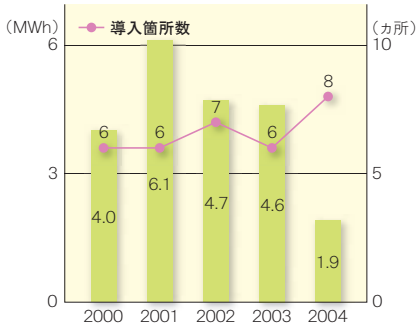
## 再生エネルギー・新エネルギー導入に対する考え方と今後の展望

施設やビルの建設にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に沿った環境配慮設計を基本とし、既存ビルへの環境負荷低減設備の導入も進めています。2004年度にはドコモ北陸、ドコモ中国、ドコモ九州の管内で、太陽光発電、風力発電とコージェネレーションシステム（CGS）を増設。総数で太陽光発電49カ所、風力発電8カ所、CGS15カ所になりました。その発電量合計は、105,090MWh（前年比56.0%増）でした。

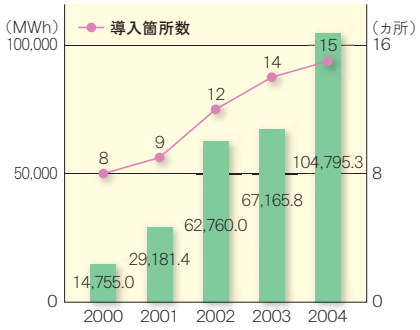
**太陽光発電量**
（ドコモグループ）




**風力発電量**
（ドコモグループ）




**CGS発電量**
（ドコモグループ）




### DoCoMoエコタワー

2004年7月に運用開始した千葉県館山市にあるDoCoMoエコタワーは、完全自立電源方式の環境にやさしいエコロジーなFOMA基地局です。外観は、千葉県の花である菜の花をイメージしています。一日の消費電力の大部分は太陽光発電でまかない、天候不良時などのために蓄電池を常備。商用電源はいっさい使わずに稼働しています。2004年度は、太陽光と風力で発電された14.3kWhの電気で運用されました。

DoCoMoエコタワー

# 資源の有効利用

ドコモは、事業活動のあらゆる段階で省資源を第一に考え、資源やエネルギーなどの使用をできる限り削減するとともに、資材にはグリーン購入を推進しています。オフィスや無線基地局での機器の再利用も推進し、再利用できないものはリサイクルの徹底を図っています。

## 資源の有効利用取り組み方針

ドコモグループは、毎年具体的な目標を設定し、資源の有効利用を確実に進めています。通信設備のリサイクル率の向上やOA機器のリユース、オフィスでの紙使用量の削減はもちろん、eビリングなどお客さまの立場からも有効利用となるよう取り組んでいます。また、FOMA ACアダプタの統一や展示会での3R※ECOハーティブースなど、さまざまな工夫を推進しています。

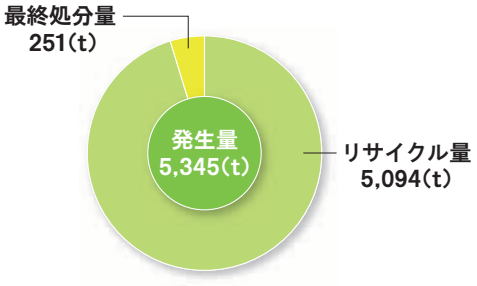
※ 3R= Reduce, Reuse, Recycle

## 通信設備及び建築廃材のリサイクル

無線基地局の機器更改に際しては、基地局設備、交換機、通信線、ケーブルなどを、積極的に再利用しています。再利用が不可能なものは、各リサイクル業者に分別回収され、資源としてリサイクルされています。リサイクル業者については、順法性の確保・確認のため、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。建築廃材も同様です。

また、建物新設にあたっては、企画・設計・建設・運用管理・廃棄に至るまでのライフサイクル全体での環境影響を評価し、長寿命なグリーン設計を採用しています。

**通信設備における廃棄物発生量とリサイクル量**
（ドコモグループ）

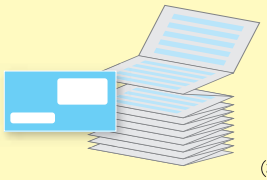



## eビリング～紙資源の節減～

eビリングは、月々の請求額等をiモード、インターネット、moperaにより、Webサイト上や電子メールで確認できるサービスです。「事前案内書兼領収証」「ご利用料金のご案内」の郵送に代わるため、毎月使用される用紙や封筒の省資源となり、配達にかかるエネルギー使用の削減、お客さまのお手元での廃棄物削減にも貢献します。基本使用料が毎月100円割引になるメリットもあり、サービスを開始した2000年から年々利用者は増加し、2004年度には約171万件に達しています。

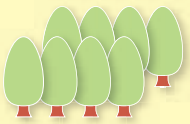
**2004年度は約171万人の方のご協力により、以下の紙資源を節約できました。**

A4用紙に換算すると
**約1億2,300万枚**



（1利用者×24g×12ヵ月分※）
※毎月末の利用者と領収書・封筒などの重量をかけ、A4用紙換算したもの

標準木に換算すると
**約9,248本**



（標準木1本/A4用紙で約13,300枚）
標準木の高さ（8m、直径14cm、20年生の杉の木）に換算し、1年間で伐採を防止できる本数

## FOMA ACアダプタの共通化

2004年秋、FOMA（900iシリーズ以降に適用）の充電仕様を統一化しました。従来、製造メーカーによって端末の基本設計などが異なっていたため、お客さまは携帯電話を換えるたびにACアダプタも購入しなくてはなりませんでした。充電仕様の統一化により、携帯電話機本体の買い換え時でも、ACアダプタの継続利用が可能となり、製造・廃棄が削減され、省資源に貢献します。

## 展示会での3R ECOハーティブースコンセプト

NTTドコモは、展示会の造型・運営でも環境配慮やハーティスタイルを推進しています。環境配慮の基本3Rに環境負荷の高いものをできるだけ購入しない「Refuse」、形を変えて別の用途に使用する「Reform」の2Rを加えた5Rを基本とし、さらに車いす用スペースを設けるなど、来場者に配慮したブースづくりを心がけています。

➡ ハーティスタイルについては、17-18ページをご覧ください。

# 環境教育

環境マネジメントシステムを効果的に運用し、持続可能社会を実現するためには、社員一人ひとりが環境問題に関する正しい知識や認識を持つことが不可欠です。
ドコモでは、全社員にさまざまな環境教育や情報提供を行ない、意識と実践力の向上を図っています。

## 環境啓発・教育の取り組み方針

ドコモグループでは、社員が自主的に環境保全活動に取り組む姿勢と方法を学び、それを事業活動に生かせるよう、役職・分野に応じた環境教育を実施しています。あわせて、環境保全活動に関わる業務について専門的な知識を習得するプログラムも多く提供し、全体的なスキルアップに努めています。今後も環境マネジメントシステムの有効かつ継続的な運用のために、環境教育の充実を図っていきます。

## 環境教育

NTTドコモでは社内イントラネットを活用したeラーニング*1により環境マネジメント全般の研修及び産業廃棄物の適正処理を学ぶための研修を実施しています。そのほかにも、内部環境監査員を養成するための研修や新任エコリーダー・エコスタッフ*2向けの研修など、さまざまな研修を実施しています。

また、社内情報誌を利用して環境の取り組みに関しての情報発信をし、啓発に努めています。

**2004年度 環境研修受講状況** ※数値はNTTドコモのみの実績となります。

| 研修 | 受講者数（人） | 研修時間 |
|---|---|---|
| 環境一般ｅラーニング研修 | 8,596 | 30分/1人 |
| 新入社員研修 | 164 | 1.5時間/1回 |
| 転入（中途採用）社員研修 | 152 | 40分 |
| 新任エコリーダー・エコスタッフ研修 | 117 | 4時間/2回 |
| 上級内部環境監査員研修 | 50 | 1日/1回 |
| 内部環境監査員研修 | 95 | 2日×4回 |
| 審査員補研修 | 11 | 5日間 |
| 産業廃棄物適正処理ｅラーニング研修 | 991 | 30分/1人 |

### eラーニングによる産業廃棄物の適正処理研修

産業廃棄物の処理については法律で厳しく規制されており、収集運搬・処分業者ばかりでなく排出事業者にも罰則が科せられます。もし、ドコモから排出した産業廃棄物が不法投棄された場合、法律で罰せられるだけではなく企業としての社会的責任が問われます。

そこで、多くの社員がいつでも産業廃棄物の適正な処理を学べるよう、eラーニングを活用した研修を実施いたしました。研修では大きな社会問題となっている不法投棄の実態を認識し、法律に沿った処理を学習します。研修を通して、多くの社員が受講し適正な処理を理解することができたと考えています。

eラーニングを活用した研修

*1 eラーニング
受講者がWebを通じて、教育・研修を受けられる仕組み。NTTドコモでは、2003年度より導入。受講者のスケジュールに合わせ、適宜パソコンで研修可能となり、移動やテキスト等が不要となるため、環境保全にもつながります。

*2 エコリーダー・エコスタッフ
NTTドコモでは、ISO14001上の環境管理者をエコリーダー、環境推進者をエコスタッフとし、環境マネジメントシステムを運用しています。

# 目標と実績

ドコモは、環境方針に掲げた課題を実現するために年度ごとに目標を設定し、
主要課題については中期目標を定め、着実に取り組みを推進しています。

| 項 目 | 2004年度環境目標 | 2004年度実績 | 2005年度環境目標 | 自己評価 |
|---|---|---|---|---|
| 紙資源節減 ➡ P45 | オフィスで使用する社員一人あたりのPPC用紙使用量を全社的には前年度以下にする | 年間換算 7,008枚（前年度比 89%） | オフィスで使用する社員一人あたりのPPC用紙使用量を全社的には前年度以下にする | ▌▌▌ |
| | 事業系の紙総使用量に対する古紙混入率を全社的には96.5%以上とする | 古紙混入率 96.5% | 特定の作成物（料金請求書、契約申込書、及び配当金の郵便振替支払通知書）の古紙混入率は最低限前年度を維持し、それ以外の事業系の作成物の古紙混入率は全社的には 99.8%以上とする | ▌▌▌ |
| | eビリングにより紙使用量の削減を図り、口座振替・クレジット支払い契約者数(請求数)の9%確保を目指す | eビリング契約状況<br>口座振替・クレジット支払い<br>契約者数（請求数）の8.7% | eビリングにより紙使用量の削減を図り、口座振替・クレジット支払い契約者数（請求数）の9.5%確保を目指す | ▌ |
| 温室効果ガス削減 ➡ P43,44 | 各フロアにおける一人あたりのオフィス電力使用量を前年度以下とする（各サイト別に電力使用量を把握し、それを基準とする） | 一人あたり5,948kWh<br>（前年度比 67.38%） | 一人あたりのオフィス電力使用量を前年度以下とする | ▌▌▌ |
| | 省エネに配慮した設備の導入を図る<br>（施策実施展開数の実績管理を行なう） | ・補助冷却装置の導入（253台25.3t-$CO_2$）<br>・完全自立電源方式FOMA基地局の導入<br>・サブ変電設備の待機電力の削減（77.4t-$CO_2$）墨田ビル | 省エネに配慮した設備の導入を図る | ▌▌▌ |
| | 環境に配慮した建物（自社ビル）建設を行なう<br>（設計実績数の実績管理を行なう） | 省エネルギー装置（CGS等）導入（長野、代々木、川崎、品川、墨田:8,570t-$CO_2$） | 温室効果ガス削減に対する社会情勢を把握し、対策を検討する | ▌▌▌ |
| | 低公害車の導入を図る（目標値:低公害車率 67%） | 低公害車導入数22台・累計167台<br>（低公害車導入率 67.6%） | 低公害車の導入を図る<br>（目標値:低公害車率:80%以上） | ▌▌▌ |
| | フロン回収破壊法対象設備を撤去する場合は法に則って処理をする | 「中野ビル」新ガス消火設備へ更改完了<br>上記ビルをもって全ビル更改完了 | 温室効果ガス排出量を測定監視し、削減効果を確認するとともに更なる削減施策を検討する | ▌▌▌ |
| 廃棄物削減・リサイクル ➡ P21,22 P45 | ・廃棄物処理に関する順法性の確保、廃棄量の把握及び処理会社の適正管理を行なう | ・事務代行委託契約を締結し、廃棄物処理業務を一元化 | ・オフィスから排出される産業廃棄物の削減に努めるとともに、排出される廃棄物に関する順法性を確保し、適正処理を実施する | ▌▌▌ |
| | ・リサイクルに配慮した分別処理を徹底し、リサイクル率75%以上（各ビル前年度以上）とする | ・オフィスから出される<br>廃棄物リサイクル率 73.6% | ・オフィスから排出される廃棄物を、リサイクルに配慮した分別処理を徹底し、リサイクル率75%以上(各ビル)とする | ▌ |
| | ・不要OA機器の社内転用等、リユースを促進し、適正にリサイクル処理を実施する | ・不要OA機器転用　10台<br>・寄付　40台<br>・廃棄（リサイクル）　1,464台 | ・不要OA機器の社内転用等、リユースを促進し、適正にリサイクル処理を実施する | ▌▌▌ |
| | ・廃棄物に関する順法性の確保、廃棄量の把握及び処理会社の適正管理を行なう | ・マニフェスト伝票により適正に処理:646件 | ・撤去通信設備の廃棄物に関する順法性の確保、廃棄量の把握及び処理会社の適正管理を行なう | ▌▌▌ |
| | ・利活用の推進を図る | ・転用97件 | ・撤去通信設備廃棄物の利活用推進を図る | ▌▌▌ |
| | ・廃棄通信設備のリサイクル率を96%以上とする | ・廃棄通信設備リサイクル率 98.4% | ・廃棄通信設備のリサイクル率を96%以上とする | ▌▌▌ |
| | ・保管しているPCB使用物品を適正に管理する | ・PCB使用物品を適正に保管 | ・保管しているPCB使用物品を適正に管理する | ▌▌▌ |
| | ・携帯電話等回収率50%を目指す（IMT除く） | ・携帯電話等回収率 22% | ・使用済み携帯電話等の回収率を前年度以上とする | ▌ |
| | ・回収品を100%リサイクル処理する | ・回収品 100%リサイクル | ・回収品について、100%リサイクル処理を実施する | ▌▌▌ |
| | ・グリーン購入率を65%以上とする | ・グリーン購入率 82.9% | ・グリーン購入率を80%以上とする | ▌▌▌ |
| | ・グリーン調達ガイドラインの展開を継続実施する | ・グリーン調達 Step2-4を継続実施<br>・グリーン調達 Step2-5を検討 | ・グリーン調達ガイドラインの展開を継続実施する | ▌▌▌ |
| 環境IT ➡ P19,20 P42 | 詳細ガイドラインの充実を図り、その運用を継続する | グリーンR&Dガイドラインに沿い、仕様書に対するアセスメントを行ない、主管部署からの報告書による記録を実施 100%（86件）を達成 | グリーンR&Dガイドラインの詳細ガイドラインの充実を図り、その運用を継続する | ▌▌▌ |
| | ・環境に配慮したサービス（用途）開発、システム開発を推進する | ・低環境負荷のIT開発事例 7件 | ・環境に配慮したサービス(用途)開発、システム開発を推進する | ▌▌▌ |
| | ・移動通信サービスによる社会効果に関する指標を検討する | ・移動通信に関するLCAの評価を実施 | ・移動通信サービスによる社会効果に関する指標を検討する | ▌▌▌ |
| 社会協働 ➡ P33〜37 | ・環境保護、地域共生に関するボランティア活動の支援を行なう | ・「ドコモの森」森林整備活動の実施（3ヵ所）<br>・スマトラ島の植林事業支援 | ・環境保護、地域共生に関するボランティア活動の支援を行なう | ▌▌▌ |
| | ・地域緑化活動を推進する | ・自社ビル内植木の植栽、剪定の実施（6ヵ所） | ・地域緑化活動を展開する | ▌▌▌ |
| | ・社員向けホームページ及び研修等により意識の向上・定着を図る | ・社員向けホームページ及び研修等による意識の向上、定着化を図った<br>・環境キャッチコピーの募集による意識向上 | ・社員向けホームページ及び研修等により意識の向上・定着化を図る | ▌▌▌ |
| | ・各種媒体を活用した社外への情報発信によりブランドイメージ向上を図る | ・各種媒体を活用した社外への情報発信によりブランドイメージ向上を図った | ・各種媒体を活用し、アカウンタビリティの強化を図るとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを推進しブランドイメージ向上を図る | ▌▌▌ |

※自己評価の区分：▌▌▌ 目標達成　▌ 目標の80%以上　▼ 目標の80%未満
※数値はNTTドコモのみの実績となります。

# 環境会計

環境保全の取り組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、
環境にやさしい経営戦略の指針として活用していくために環境会計を導入しています。

## 環境会計の考え方

NTTドコモは、2000年に環境会計を導入し、2002年からドコモグループ主要37社の環境会計を公表しております。事業活動における環境保全のためのコストとその活動により得られた効果を可能な限り定量的に把握・分析し、公表しています。

**環境保全コスト** 単位：百万円

| 分類 | | 主な取り組み内容 | 2003年度 投資額 | 2003年度 費用額 | 2004年度 投資額 | 2004年度 費用額 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) 事業エリア内コスト | | | 1,159 | 9,204 | 1,555 | 10,397 |
| 内訳 | (1) -1 公害防止コスト | ・水質汚濁未然防止、PCBの適正処理 | 0 | 15 | 0 | 8 |
| 内訳 | (1) -2 地球環境保全コスト | ・太陽光、風力発電システムの導入 | 1,131 | 5,514 | 1,504 | 6,724 |
| 内訳 | (1) -3 資源循環コスト | ・中水道処理システムの導入 | 28 | 3,674 | 51 | 3,665 |
| (2) 上・下流コスト | | ・容器包装リサイクル法への対応 | 700 | 1,403 | 304 | 508 |
| (3) 管理活動コスト | | ・ISO認証取得・更新 | 397 | 3,770 | 538 | 2,778 |
| (4) 研究開発コスト | | ・通信設備の省エネ、省資源に関する研究 | 1,401 | 5,489 | 3,036 | 5,909 |
| (5) 社会活動コスト | | ・ドコモの森等植樹活動 | 0 | 192 | 0 | 71 |
| (6) 環境損傷対応コスト | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 3,657 | 20,057 | 5,433 | 19,664 |

※減価償却費は、2000年度以降完成の設備を対象に計上しています。
※複合コストについては、環境保全コストを控除した差額を集計することを基本としていますが、環境保全部分を明確に切り出せないものについては、全額計上しているものもあります。

**環境保全効果**

| 効果の内容 | 主な環境保全効果を表す指標 | 指標の分類 | 2003年度 | 2004年度 | 対前年増減額 |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) 事業エリア内コストに対応する効果 | ①事業活動に投入する資源に関する効果 | ・電気使用量（MWh） | 2,053,057 | 2,264,374 | 211,317 |
| | | ・紙資源使用量（t） | 34,033 | 33,944 | ▲ 89 |
| | | ・eビリング効果による紙使用量（t） | 343 | 493 | 150 |
| | ②事業活動から排出する環境負荷及び廃棄物に関する効果 | ・温室効果ガス排出量（t-$CO_2$） | 776,563 | 864,338 | 87,775 |
| | | ・通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量（t） | 324,855 | 255,717 | ▲ 69,138 |
| (2) 上・下流コストに対応する効果 | ①事業活動から産出する財・サービスに関する効果 | ・使用済み携帯電話等回収数（万個） | 1,795 | 1,215 | ▲ 580 |

**環境保全対策にともなう経済効果 - 実質的効果 -** 単位：百万円

| 主な効果の内容 | | 2003年度 | 2004年度 |
|---|---|---|---|
| 収益 | ・通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入 | 1,209 | 512 |
| 費用節減 | ・低公害車の導入による燃料費の削減 | 2,310 | 3,175 |
| | ・撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減 | 13,801 | 15,720 |
| 合計 | | 17,320 | 19,407 |

### 環境会計の対象範囲

■対象範囲…2004年度（2004年4月1日～2005年3月31日）
■集計範囲…NTTドコモ、地域ドコモ8社、業務委託型子会社7社、地域ドコモ業務委託型子会社21社
■集計基準…環境省「環境会計ガイドライン2005年版」及びNTTドコモグループ環境会計ガイドライン

# 環境会計

## 携帯電話による人流削減効果（試算）

### 調査目的

携帯電話の主要機能である「電話、メール、iモード」の利用により、いかに利用者の生活利便性を向上させつつ潜在的な環境負荷を低減させているかについて、省エネ面、節約時間面、節約金額面の3面から推計し、ユビキタス社会の進展がもたらす社会的便益を評価しました。

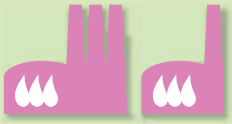
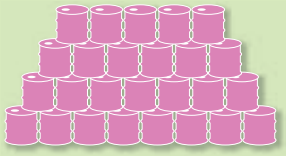
### 調査方法

ビデオリサーチ「携帯電話の利用実態（2002.10）」及び「東京都市圏交通計画協議会パーソン・トリップ（PT）調査※データ（1998.10）」を用い、携帯電話の移動時における利用頻度を反映させた人流データに基づいた携帯電話利用の効用を見積もりました。いい換えれば、固定電話・PCから離れたところでも「いつでも通信できる効果」を人の移動の削減とし、削減される平均人流を算定しました。

※パーソン・トリップ調査
一定の調査対象地域内において「人の動き（PT）」を調べる調査。交通の起点及び終点、交通目的、利用交通手段などを「人の動き」を通して明らかにするもので、交通に関する最も基本的な調査。

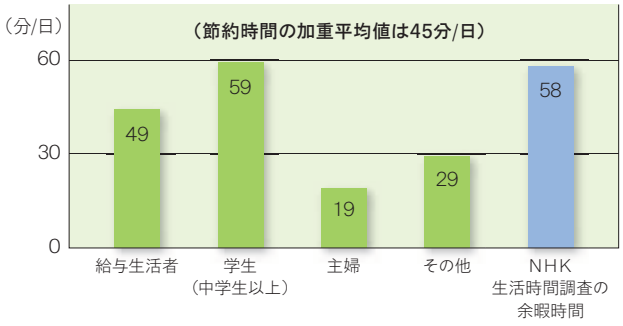
（具体的には）
携帯電話：　どこでも、いつでも電話ができる効果 ⇒ 最寄りの固定電話へ移動する人流が削減される
携帯メール：どこでも、いつでもメール送受信できる効果 ⇒ 自宅・職場or学校のPCへ移動する人流が削減される
iモード検索：どこでも、いつでもWeb検索できる効果 ⇒ 自宅・職場or学校のPCへ移動する人流が削減される

### $CO_2$排出抑制効果（人流削減効果試算）

| ドコモ携帯電話利用による1年間の潜在的な$CO_2$削減量 | 我が国の2000年度における$CO_2$総排出量に占める割合 | 主な参考換算値 | |
|---|---|---|---|
| | | 火力発電所に換算すると… | ドラム缶（ガソリン）に換算すると… |
| 3,928,700t-$CO_2$ | 0.34%（$CO_2$総排出量 1,160百万t-$CO_2$） |  1.6基分 |  約3,600万本 |

上記の試算は、発信分のみを対象に試算したものであり、着信分を加味すると少なくとも400万t-$CO_2$を超える人流削減効果が算定されます。

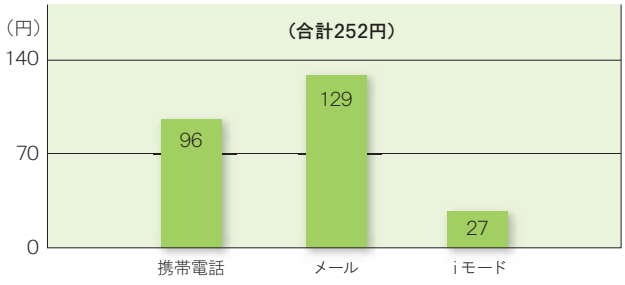
### 1人1日あたり節約時間と余暇時間の比較




我が国の2000年における平日平均余暇時間と比較すると、携帯電話の利用によって、ほぼ相当量の余暇時間を潜在的に創出しているといえます。

1人あたり年間節約時間は、274時間（11.4日）と計算され、毎月あたり1日程度の節約時間に相当します。

### 1人1日あたり節約金額




**東京 ― 浦安の片道料金230円、**
**東京 ― 中野の片道料金210円などに**
**相当する金額が節約されます。**

**月間の平日21日分の節約金額は、5,308円と計算され、**
**月額携帯利用料金に匹敵します。**

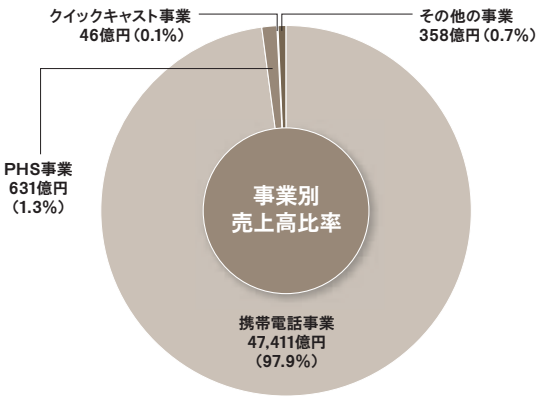
# 経済性報告

ドコモは、「マルチメディア化」「ユビキタス化」「グローバル化」の3つの戦略を基盤として事業を行なっています。サービス・製品を通じて、情報インフラの整備及び安心・安全な社会システムを構築し、人々の暮らしと社会に貢献していきます。

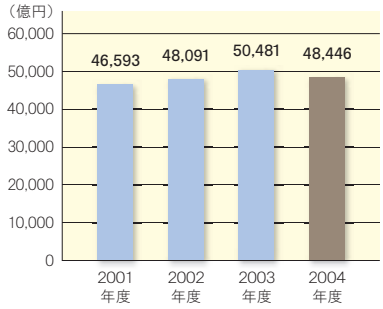
## 2004年度の経営成績

ドコモグループの事業の中心は携帯電話サービスを含む携帯電話事業で、2004年度の事業別売上高比率では、97.9%を占めています。

2004年度、ドコモでは、各種割引施策の実施、端末ラインアップの充実、FOMAのパケット定額制の導入など、「お客さま第一」の視点に立った経営を推進し、解約率の改善や純増シェアの回復など成果を得ることができました。営業収益4兆8,446億円、営業利益7,842億円と減収減益の決算となりましたが、競争力の着実な向上を図ることができたと考えております。

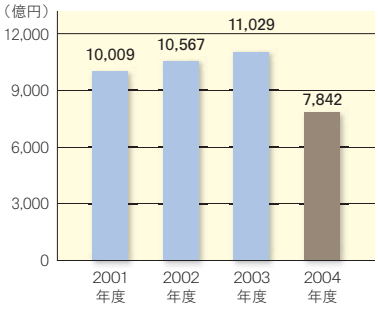



### 営業収益（売上高）



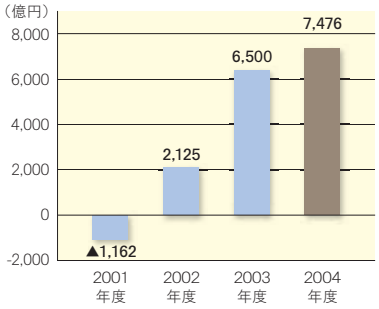

2004年度の営業収益は、前年度比4.0%減の4兆8,446億円となりました。

### 営業利益



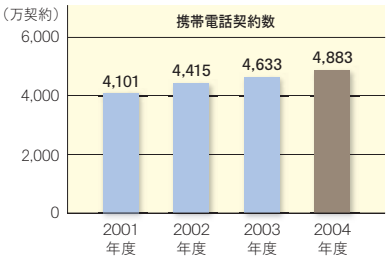

2004年度の営業利益は、前年度比28.9%減の7,842億円となりました。

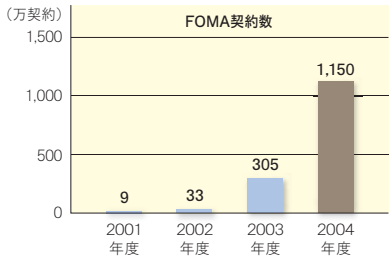
### 当期純利益




2004年度の当期純利益は、前年度比15.0%増の7,476億円となりました。

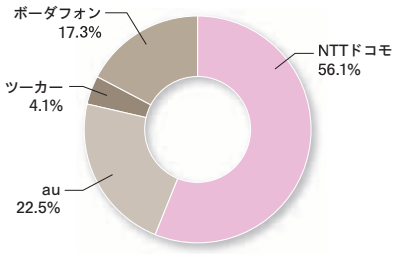
### 携帯電話契約数（2005年3月末）




2005年3月末、FOMA契約数が1,100万契約を突破しました。今年度末には、第3世代携帯電話の契約数についても日本で第1位となる見込みです。

### マーケットシェア（2005年3月末）




出典：社団法人電気通信事業者協会

2004年度は年間純増シェアの回復（48.7%）及び解約率の低下（1.01%）を実現しました。

# CSRコミュニケーション

ドコモでは、通信事業者としての社会的責任を考えた、さまざまな活動を展開しています。
市民団体との交流、モバイル社会についての研究所「モバイル社会研究所」の設立、第三者意見を参考にした施策などを実施し、コミュニケーション活動や情報公開を進めています。

## 市民活動団体との交流

MCFでは、「子どもを守る」をキーワードに、家庭内・地域社会等の中で弱い立場にあり、被害を受けやすい子どもたちに降りかかる問題の解決に取り組んでいます。子どもの健全な育成のために活動を展開している団体を公募し、経済的な助成をしています。そして、それらの市民団体の皆様に対して、ドコモグループの事業を知ってもらう機会を設けたり、交流や意見交換などを行なっています。

市民活動団体との意見交換会

## アジア諸国からの留学生との交流

MCFでは、毎年アジア諸国からの国内大学院修士課程に在籍する私費留学生20名に対し、2年間にわたる経済的な支援（奨学金）を行なっています。留学生からは幅広い視点でさまざまなドコモグループへのご意見・ご要望をいただいています。年数回の定期交流会をはじめ、日頃からの情報交換や学生からの相談窓口としてドコモ奨学金留学生専用のホームページを活用し、交流を図っています。

留学生との意見交流会

## モバイル社会研究所の設立

### 概要

NTTドコモは、移動通信業界の直接の利害を離れて、自由で独立した立場から、携帯電話のもたらす光と影の両面を広く深く解明することを目的に、2004年4月に「モバイル社会研究所」を設立しました。研究所では、国内外の研究者と協力しさまざまな提言や問題提起を行なうほか、皆様に参加していただくシンポジウムなども企画・実施しています。

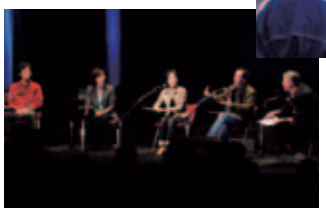
### モバイル社会シンポジウム

モバイル社会研究所では、「モバイル社会の生活の質と安全」をテーマに、2005年3月、モバイル社会シンポジウムを開催しました。各分野の研究者とゲストの方とのセッションを中心に、会場一体となって議論が盛り上がりました。この議論を踏まえ、研究所では、ホームページや季刊誌、白書等の発行によりモバイル社会に関する議論を深めていきます。

### ワークショップの開催

「子どもたちとモバイルメディアとの関係はどうあるべきか」を考えるために、「遊び」を通じて子どもたちとモバイルマルチメディアとの関わりを見つめるワークショップを開催しました。

ワークショップ



モバイル社会シンポジウムの様子

## 環境における企業評価

米国の投資調査会社であるイノベスト社が2004年3月に実施しました産業別環境格付データにおいて、通信産業部門で世界一位の評価を受けています。

## 情報公開

環境保全活動への考え方や取り組みについてより多くの方へお伝えし、ご意見をいただくことを目的として、環境コミュニケーションに取り組んでいます。2004年度は、ドコモグループの活動報告である「社会・環境報告書」の発行のほか、各地域ドコモにおいても個別の取り組みを報告書として発行しました。また、ホームページなどでコミュニケーション活動を推進するだけでなく、展示会では環境活動や環境配慮型製品の紹介を行なうなど、多様な媒体を使い、情報公開に努め、企業の透明性の向上に取り組んでいます。

## 表彰実績

| | 表　彰 | 受賞月 |
|---|---|---|
| NTTドコモ | ・山梨支店「環境活動優秀企業表彰」受賞 | 2004年4月 |
| | ・埼玉支店「ドコモの森」森林整備活動に対する感謝状を授与される | 2005年5月 |
| ドコモ北海道 | ・NTTドコモ北海道グループ環境報告書2004/第8回 環境コミュニケーション大賞 環境報告優秀賞 受賞 | 2005年1月 |
| ドコモ東北 | ・仙台観光コンベンション協会より、海水浴場の清掃活動に対して感謝状を授与される | 2004年7月 |
| ドコモ関西 | ・「緑の募金」活動への協力に対し、林野庁より感謝状を授与される | 2004年6月 |

## 寄付・寄贈

| | 寄付・寄贈 | 実施月 |
|---|---|---|
| NTTドコモ | ・自然環境保護基金へ寄付 | 2004年10月 |
| | ・スペシャルオリンピックス冬季世界大会へ寄付 | 2005年2月 |
| ドコモ北海道 | ・青少年のための科学の祭典へ寄付 | 2004年5月～10月 |
| | ・リユース・パソコンの寄贈 | 2004年12月 |
| ドコモ東北 | ・東北6県全児童養護施設へのクリスマスプレゼント寄贈　※34施設へ訪問 | 2004年12月 |
| | ・県植樹祭への寄付（東北6県へ実施） | 2004年4月～11月 |
| ドコモ北陸 | ・ざぶん賞へ寄付 | 2004年7月 |
| | ・福井豪雨の復旧にともなう救援物資の寄贈 | 2004年9月 |
| ドコモ東海 | ・日本赤十字社愛知県支部への寄付 | 2004年6月 |
| | ・緑の募金への寄付（愛知・静岡・岐阜・三重） | 2005年3月 |
| ドコモ関西 | ・なんでも帳作成寄贈 | 通年 |
| | ・大阪みどりのトラスト協会へ寄付 | 2005年3月 |
| ドコモ中国 | ・有限責任中間法人広島経済同友会アニメーションビエンナーレ基金へ寄付 | 2004年5月 |
| | ・リユース・パソコンの寄贈 | 2005年3月 |
| ドコモ四国 | ・赤い羽根共同募金への寄付 | 2004年11月 |
| | ・ドコモコンサート収益金を開催支店社会福祉協議会へ寄付 | 通年 |
| ドコモ九州 | ・社会福祉法人へ福祉車両を寄贈 | 2004年10月 |
| | ・青少年アンビシャス運動へ寄付 | 2005年2月 |

# ドコモグループ各社の取り組み

ドコモグループ各社でも、良き企業市民としての責任を果たすために、社会貢献活動や環境保全活動などさまざまな取り組みを実施しています。その一部を紹介いたします。

## ドコモ北海道

### 北海道遺産構想支援

次の世代に引き継ぎたい有形・無形の財産の中から、北海道民全体の宝物として選ばれた北海道遺産。第1回選定25件（2001年）に加え、第2回選定で新たに27件を決定し、北海道遺産は合計で52件となりました。この宝物を地域で守り、育て、活用していくなかから新しい北海道を創造していく道民運動が北海道遺産構想です。

ドコモ北海道では、北海道に根ざす企業として、北海道遺産構想に賛同し応援団として支援を実施しています。2002年4月からTV番組「北海道遺産物語」の冠スポンサーとして提供し、番組開始から4年目となります。当番組は「北海道遺産」を番組独自の視点で取材し、全編ハイビジョン撮影の美しい映像と、俳優・竹中直人氏の味わいのある語り口で、道民の皆様からも好評をいただいています。今後も積極的に北海道遺産を応援していきます。

霧多布湿原

留萌のニシン街道

## ドコモ東北

### 第1回ドコモ東北少年少女フットサル大会の開催

子ども・教育支援活動の一環として将来を担う子どもたちの健全育成を目的に「第1回ドコモ東北少年少女フットサル大会」を開催。東北6県の小学生24チームが参加しました。男女それぞれ4グループに分かれて予選リーグを行ない、予選の順位別にトーナメント戦を行ないました。会場には多くのご家族が駆けつけ、大接戦が繰り広げられました。

少年少女フットサル大会の様子

### 10代向けケイタイルールブックの発行

ドコモ東北では、中・高校生など10代の子どもたちの協力により、10代の皆様を対象とした「ケイタイルールブック」を作成いたしました。この冊子は、現在携帯電話を使われている、またこれから使うかもしれない子どもたちに向け、携帯電話の「マナー」や「モラル」、あるいは安全な使い方を身につけてもらうことを目的に作成したものです。教育現場やご家庭内において、ご活用いただくため、東北6県の中学校（1,200校）へ贈呈しました。

10代向けケイタイルールブック

## ドコモ東海

### 「ドコモ東海ハーティファンド」の設立

ドコモ東海では、ドコモ・ハーティスタイルの一環として、社会福祉の推進に寄与するため2004年4月1日に「ハーティファンド」を設立しました。「ハーティファンド」とは、機種変更などで不要となった携帯電話の回収リサイクルにご協力いただくことにより、回収した携帯電話端末数に応じた額を積み立て、お客さまの善意をドコモ東海が代わって東海地区での福祉向上に寄与している団体へ寄付するというものです。設立から2005年3月31日までに集まった基金は盲導犬育成に役立てていただくため財団法人中部盲導犬協会に寄付いたしました。今後も引き続き、端末回収リサイクルや社会福祉にお役に立てるよう「ハーティファンド」の取り組みを続けていく予定です。

盲導犬の育成支援

## ドコモ北陸

### 福井豪雨災害復旧への支援

ドコモ北陸では、2004年7月発生の「福井豪雨」にともない、災害復旧活動へのボランティア参加及び救援物資の寄付を行ないました。

参加した社員（39名）は厳しい暑さの中、ほかのボランティアと一緒に人海戦術で民家の床下に溜まった泥出の作業等を行ないました。作業は予想をはるかに超える重労働となりましたが、復旧のため一生懸命に取り組みました。

ボランティア参加者からは「作業は辛かったけど被害に遭われた方からお礼を言われて本当に参加して良かった」、「お役に立てて良かった。一日も早く復旧してほしい」「力仕事と心和む会話が大事だと感じた」との感想がありました。また、当時、飲料水が不足しているとの情報から、お茶・スポーツドリンク等8,400本を救援物資として提供しました。

福井豪雨の様子

# ドコモグループ各社の取り組み

## ドコモ関西

### 福祉コンサート～優優（ゆうゆう）コンサート～

ドコモ関西では、2001年度より毎年高齢者福祉施設等に入所されている方々に、小編成楽団（大阪シンフォニカー交響楽団）による出張コンサートを開催しています。

このことは、高齢者・身体障害者等への心の安らぎにつながり、明るく文化的な生活の創造を支援しています。2005年度は、2月頃の開催を予定しています。

福祉コンサートの様子

### 子ども森林体験教室の開催

ドコモ関西では、地域に根ざした活動として、2003年度より「ドコモ近江奥島の森」近隣の小学校にて、「子ども森林体験教室」の開催や「総合的な学習」の支援をしています。2004年度も、ドコモ関西が森林保護活動を続けている「堀河の森」近隣の小学校において、全学年の児童を対象に「子ども森林体験教室」を行ない、植樹、野遊び、クラフト作り等を通じて、子どもたちに自然の大切さを学んでもらいました。

子ども森林体験教室の様子

## ドコモ中国

### 障害のある人の芸術作品展を支援（ドコモ中国）

ドコモ中国では、NPO法人コミュニティリーダー ひゅーるぽんが主催する“障害のある人の芸術作品展「アートルネッサンス」”を初回（2001年）より支援しています。作品展は、障害のある人たちが持つ個性あふれる文化や感性から表現された作品を、同NPO法人が一つの芸術カテゴリーとして捉えて、社会に投じかけることからはじまった作品展です。

毎年、県内外に住む障害のある人たちは、この作品展を目標に、絵画・書・染織・陶芸などの製作活動に励み、また、この作品展がきっかけとなり、製作された作品は、その芸術的価値が認められて、多くの障害者アーティストが活躍をはじめています。

今後も、障害のある人たちの文化活動の更なる発展向上、及び活動を支えていく社会の相互理解が深まることを願っています。

作品展の様子

出品された作品

## ドコモ四国

### 漆（うるし）カスタムジャケットの商品化

讃岐漆カスタムジャケットは、香川県立高松工芸高校の生徒が「新しい発想で若い人に使ってもらえるものを」と企画しデザインした作品を商品化したものです。若い人が香川の伝統工芸の一つである漆塗りに興味を持ち、携帯電話という最先端の機器とのマッチングを実現させたことは、香川の漆芸振興の観点からも非常に画期的なことであり、ドコモ四国としても「地場産業の発展に少しでも協力できれば」と考え、商品化にいたりました。

デザインは、風に舞う夜桜を存清技法で表した幻想的な絵柄。黒漆を数回塗り重ねた上にピンクや赤の色漆で花などを描き、さりげなく輪郭を彫って金を施しています。花の立体感や、漆ならではのやわらかな肌触りが樹脂にはない魅力となっています。

※ 第一弾として2005年3月3日から「FOMA P901iカスタムジャケット：夜桜」50個を限定販売しましたが、約10分で完売するほどの人気で、追加販売も実施しました。また、第二弾として「FOMA P901iカスタムジャケット：ふるさと」を2005年6月下旬に販売しました。

FOMA P901iカスタムジャケット：夜桜

FOMA P901iカスタムジャケット：ふるさと

## ドコモ九州

### ファミリー環境保全活動の開催

ドコモ九州では、夏休みを利用した家族参加型イベント「ファミリー環境保全活動」を2002年から実施しています。今回で3回目となるこの取り組みは、社員と家族88名が参加しました。地域の皆様にもお手伝いいただき、水の浄化や苗木の植樹などの体験を通じて、環境保全の大切さを楽しく学んでもらうことができました。地域の皆様とのコミュニケーションを深めながら、今後もさらに環境の輪を社内から社外へと広げていきたいと考えています。

ファミリー環境保全活動の様子

### リフト付福祉車両の寄贈

FOMA・movaの契約数500万突破にともない、ドコモ九州の社会貢献活動の一環として、九州・沖縄各県の社会福祉施設等9団体にリフト付福祉車両を寄贈しました。

リフト付福祉車両

# 第三者意見

ステークホルダーを代表して各分野でご活躍されているお二人より、
本報告書についてのご意見をいただきました。ドコモグループは、
こうした客観的評価を真摯に受けとめ、今後の事業活動に生かしていきます。

麗澤大学 外国語学部助教授
企業倫理研究センター研究員
**犬飼 孝夫 様**

精神科医・帝塚山学院大学
人間文化学部人間学科教授
**香山 リカ 様**

まず、2004年の第三者意見でご指摘させていただいた幾つかの事柄について、本報告書では早速改善がなされており、さすがはNTTドコモだと思いました。

CSRの推進にとって、顧客・取引先・社員・NGOをはじめとするさまざまなステークホルダーとのコミュニケーションは不可欠であり、報告書はそのための重要なツールです。したがって、報告書が何部作成され、どのように配布・活用され、読者からどのような意見が寄せられ、それらの意見を自社のCSR活動と報告書作成にどう生かしてきたかという説明もあると良いと思います。

本報告書には中村社長をはじめ、社員や取引先、NGO関係者の皆さんの言葉が写真付で掲載されており、CSRへの思いや取り組み状況が具体的に伝わってきます。特に中村社長の冒頭メッセージには、本業を通じてCSRを推進するという力強い決意と情熱が感じられ、CSRへの更なる取り組みが大いに期待できます。

できれば、報告書作成に携わっている担当社員の写真や言葉も掲載してはどうでしょう。作成担当者の「顔」が見えれば、より親しみやすい報告書になると思います。

携帯電話などモバイルメディア登場により、私たちの生活は決定的に変わりました。「いつでも誰とでもつながれる」「個人と個人でつながれる」という快適さは人間が有史以来はじめて味わうもので、ビジネスの連絡から恋人同士のささやきまで、携帯電話なしにはあらゆるコミュニケーションや人間関係はすでに成立しないまでになっています。しかし、一方でこのモバイルメディアがあまりに急速に深く私たちの生活に浸透したことを危険視する向きもあります。

しかしこの報告書から、NTTドコモが利便性やサービスだけではなく、子どもたちへのリテラシー教育や環境マネジメントにも積極的にかかわろうとしている姿勢が伝わってきます。特に、「ドコモスポーツ教室」「ドコモの森」のように、直接、携帯電話とはかかわりのないところでの社会貢献活動も行っていることに感銘を受けました。よく考えれば、携帯電話がより安全に、より楽しく使われるためには、社会や人間そのものがより豊かで安定したものでなくてはなりません。その「基本」をドコモグループはよく分かっている、ということでしょう。

## ご意見をいただいて

今年は社内のCSR推進の取り組み強化にともない、「CSR報告書」へと内容を充実し、2004年に引き続き犬飼様、新たに香山様に第三者意見をお願いしました。両先生からは「報告書がどのように活用されたか、いただいた意見をどう生かしてきたか説明したほうが良い。」「携帯電話がより安全に、より楽しく使われるために、社会や人間そのものを豊かで安定したものに」など、いただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、今後のCSR活動に反映していくこととします。

私たちは、事業の正の側面をより一層充実させるとともに、負の側面を極力払しょくすべく、事業活動そのものを誠実に推進していきます。その上で、社会から敬愛される企業となるべく、企業の社会的責任を正面から受け止め、安心・安全なくらしやすい社会の実現に向け、全社をあげて取り組んでまいります。

株式会社 エヌ・ティ・ティ・ドコモ
代表取締役副社長
平田 正之

# 社会・環境活動のあゆみ

●紫は社会活動
●緑は環境活動

| | 主な事業活動 | 社会・環境活動 |
|---|---|---|
| 1992年～1995年 | ●NTT移動通信網株式会社営業開始（1992年7月）<br>●ドコモグループ携帯・自動車電話契約数100万突破（1993年2月）<br>●デジタル方式（800MHz）携帯・自動車電話サービス開始（1993年3月）<br>●NTT移動通信網株式会社より各地域会社に営業譲渡。各地域会社営業開始（1993年7月） | ●「環境問題対策推進委員会」設置（1993年）<br>●使用済み電池の回収開始（1993年10月）<br>●フロンガス新規使用全廃（1995年）<br>●Super Save Power運動開始（1995年6月） |
| 1996年～2000年 | ●衛星移動通信サービス開始（1996年3月）<br>●ドコモグループ携帯・自動車電話契約数1,000万突破（1997年2月）<br>●パケット通信サービス開始（1997年3月）<br>●ドコモグループ携帯・自動車電話契約数2,000万突破（1998年8月）<br>●国際電話サービス（WORLD CALL）開始（1998年9月）<br>●東京証券取引市場第一部へ上場（1998年10月）<br>●iモードサービス開始（1999年2月）<br>●株式会社NTTドコモに社名変更（2000年4月）<br>●ドコモグループ携帯・自動車電話契約数3,000万突破（2000年5月）<br>●iモードサービス契約数1,000万突破（2000年8月） | ●カムバックバッテリーキャンペーン開始（1996年2月）<br>●ドコモボランティアクラブ結成（1996年3月）<br>●「社会環境室」設置（1996年3月）<br>●「トータルパワー改革（TPR）運動」開始（1997年10月）<br>●使用済み携帯電話等の回収・リサイクル開始（1998年7月）<br>●タイ王国の学校建設支援の開始（1998年8月）<br>●「グリーン調達ガイドライン」制定（1998年9月）<br>●NTTドコモ資材部ISO14001認証取得（1998年11月）<br>●「ドコモの森」づくり開始（1999年5月）<br>●「ドコモ環境憲章」制定（1999年6月）<br>●「グリーンR&Dガイドライン」制定（2000年3月）<br>●環境会計導入（2000年4月）<br>●「ドコモ環境方針」制定（2000年5月）<br>●ドコモサッカー教室の開始（2000年7月）<br>●らくらく電話教室の開始（2000年9月）<br>●親子マルチメディア教室の開始（2000年9月）<br>●「建物グリーン設計ガイドライン」制定（2000年10月） |
| 2001年～2005年 | ●iモードサービス契約数2,000万突破（2001年3月）<br>●第3世代移動通信サービスFOMA（フォーマ）の試験サービス開始（2001年5月）<br>●第3世代移動通信サービスFOMAの本格サービス開始（2001年10月）<br>●iモードサービス契約数3,000万突破（2001年12月）<br>●ドコモグループ携帯・自動車電話契約数4,000万突破（2002年2月）<br>●ニューヨーク・ロンドン証券取引所へ上場（2002年3月）<br>●iショットサービス開始（2002年5月）<br>●ドコモ・ハーティスタイル導入（ハーティ割引開始・ハーティコーナーの設置）（2003年）<br>●顧客管理システム（ALADIN）等においてISMS認証を取得（2003年4月）<br>●ドコモグループFOMA契約数100万突破（2003年9月）<br>●iモードサービス契約数4,000万突破（2003年10月）<br>●iモード災害用伝言板サービスを開始（2004年1月）<br>●ドコモグループFOMA契約数300万突破（2004年3月）<br>●モバイル社会研究所設立（2004年4月）<br>●iモード FeliCa サービス「おサイフケータイ」開始（2004年6月）<br>●iモード FeliCa サービス「おサイフケータイ」100万台突破（2004年12月）<br>●ドコモグループFOMA契約数1,000万突破（2005年2月） | ●「ドコモ環境フォーラム」開催（2001年5月）<br>●「ドコモ環境レポート2001」発行（2001年9月）<br>●使用済み携帯電話等の回収優遇施策「ボーナスポイント」の導入（2002年6月）<br>●こども音・楽・館の支援を開始（2002年7月）<br>●ドコモ野球教室の開始（2002年7月）<br>●NPO法人「モバイル・コミュニケーション・ファンド」設立（2002年7月）<br>●ドコモグループ10周年記念事業「ドコモの森」1都9県10カ所で実施（2002年9～10月）<br>●「ドコモ環境レポート2002」発行（2002年9月）<br>●ドコモキッズクリニック（テニス教室）の開始（2002年11月）<br>●携帯電話機の付属品にリサイクル素材を採用（2003年5月）<br>●「ドコモ環境レポート2003」発行（2003年8月）<br>●スマトラ島・アグロフォレストリー事業の開始（2004年3月）<br>●DoCoMoエコタワー運用開始（2004年7月）<br>●FOMA端末用マイクロ燃料電池を試作（2004年9月）<br>●「NTTドコモ社会・環境報告書2004」発行（2004年9月）<br>●ISO14001ドコモグループ全社で認証取得完了（2005年1月）<br>●「ドコモケータイ安全教室」開始（2005年4月） |

NTT DoCoMo

## “メビウスの環”

私たちが目指すべき持続可能な社会というのは、いわばメビウスの環のように永遠に続く、地球にやさしい安心・安全な社会ではないでしょうか。私たちドコモグループは、事業活動を通じて、人・社会・地球をつなげる豊かな社会創造に貢献していきます。


- 「FOMA／フォーマ」「mova／ムーバ」「iモード」「iショット／アイショット」「mopera／モペラ」「WORLD CALL」「クイックキャスト」「Vライブ」「パケ・ホーダイ」「リミットプラス」「ハーティ割引」「ふれあい割引」「ハーティスタイル」「プレミアクラブ」「ドライブモード」「おサイフケータイ」はNTTドコモの登録商標です。
- 「eビリング」は商標です。
- 本冊子掲載の会社名、商品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。



このCSR報告書は、古紙100%の再生紙を利用し、大豆油インキと水なし印刷で制作しています。

R100 古紙配合率100%再生紙を使用しています。

PRINTED WITH SOY INK Trademark of American Soybean Association

Waterless Printing. Naturally.